

## Voorblad Documenten Kwaliteitshandboek

<b>Naam Document</b>	Klachtenregeling Zorgbureau Endless
<b>Nummer Document</b>	
<b>HKZ Norm(en)</b>	1.3.1
<b>Procesverantwoordelijk</b>	Service Team
<b>Tekenbevoegde functionaris</b>	Directeur
<b>Datum Vaststelling</b>	26 januari 2019
<b>Document geldig tot</b>	26 januari 2020
<b>Evaluatie Frequentie</b>	Jaarlijks
<b>Gerelateerde HKZ Normen</b>	
<b>Functionarissen bij Evaluatie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Directeur</li><li>▪ Service Team</li><li>▪ Cliëntenraad</li></ul>

## **Klachtenregeling Zorgbureau Endless**

---

Het klachtenreglement is afgeleid van de algemene modelklachtenregeling van ActiZ (organisatie van zorgondernemers) en de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden).

### **Hoofdstuk 1** Algemene bepalingen

#### **Artikel 1** Begripsomschrijvingen

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

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| a. Zorgaanbieder        | Zorgbureau Endless te Almere  |
| b. Directeur Bestuurder | De Directeur Bestuurder van Zorgbureau Endless  |
| c. Klachtencommissie    | Een door Zorg Thuis NL ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare commissie die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke klachtenbehandeling. Deze commissie neemt voor de bij de klachtenregeling van Zorg Thuis NL aangesloten (thuiszorg)organisaties de taken op zich als bedoeld in artikel 2 van de WKKGZ.<br><br>De commissie zoals bedoeld in artikel 9 van deze regeling. |
| d. Cliënt               | Natuurlijke persoon aan wie Zorgbureau Endless gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend. Tenzij anders aangegeven, de vertegenwoordiger van de cliënt.  |
| e. Klacht               | Een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening die door de betrokkene als onjuist of onterecht wordt ervaren en is ingediend bij de klachtenfunctionaris.   |
| f. Klager               | Degene die een klacht indient.  |
| g. Aangeklaagde         | Degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan de gehele organisatie, een medewerker en/of een vrijwilliger zijn.   |



- h. Inspecteur  
De bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg
- i. Cliëntenraad  
De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Zorgbureau Endless. Een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de klanten van Zorgbureau Endless vertegenwoordigt.
- j. Vertrouwenspersoon  
De door de Zorgbureau Endless aangewezen persoon die belast is met de opvang (waaronder tevens te vatten: informatie, advies en bijstand) bij klachten.
- k. Klachtenfunctionaris  
Degene die zich binnen de instelling bezig houdt met de opvang en bemiddeling van klachten. Er is ook een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit Quasir.
- l. Inspecteur  
De bevoegde regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
- m. Stichting Zorggeskil  
Stichting Zorggeskil kan geschillen in behandeling nemen tegen een zorgaanbieder die lid is van Zorg Thuis NL. Deze wordt ingeschakeld als de reclamant niet tevreden is met de afhandeling van de desbetreffende klacht.



#### Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt
  - b. diens wettelijke vertegenwoordiger
  - c. diens gemachtigde
  - d. diens zaakwaarnemer
  - e. diens nabestaanden
2. Familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.

#### Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan, binnen Zorgbureau Endless, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft
- b. diens leidinggevende
- d. de Directeur Bestuurder;
- e. de cliëntenvertrouwenspersoon;
- f. de klachtenfunctionaris

#### Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. De afhandeling geschiedt middels het klachtenformulier. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 8 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

#### Artikel 5 De medewerker en de leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntenvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan de leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vinden. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

#### Artikel 6 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 of de klachtencommissie van Zorg Thuis NL.

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.

#### Artikel 7 De Cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
2. De Directeur Bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten 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.

## **Hoofdstuk 2 Quasir**

#### Artikel 8 Quasir

1. De Directeur Bestuurder informeert Zorg Thuis NL betreft de klacht en informeert de klachtenfunctionaris hoe zij de klacht vanuit Quasir kunnen oppakken.
2. Quasir ontvangt klachten telefonisch op het centrale klantenabonnee-nummer. Quasir checkt bij de cliënt of de klacht bij de instelling bekend is gemaakt.
3. Indien de cliënt dit heeft gedaan, maar niet tevreden is en door wil gaan met de klacht, wordt door Quasir contact opgenomen met de instelling.
4. Bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De klachtenfunctionaris/bemiddelaar gaat aan de slag.
5. Klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen.
6. Klachtenbemiddelaar brengt de bestuurder op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling.
7. Bestuurder kan uitspraak doen (en eventueel nog onderzoek uitvoeren).

Artikel 8 Indienen van een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of direct leidinggevende.
2. De klachtenfunctionaris of direct leidinggevende, verstuurd binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenfunctionaris of leidinggevende 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, dan wordt dit vermeld in de ontvangstbevestiging.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtenfunctionaris kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
  
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Stichting Zorggeschil kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter 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 bemiddelaar, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

Artikel 10 Melding aan de Inspectie

1. Indien de klachtenfunctionaris constateert dat de Directeur Bestuurder geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding, meldt de klachtenfunctionaris vanuit Zorg Thuis NL deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
2. Voorafgaand aan de melding stelt Quasir 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, wordt de klacht geanonimiseerd die gemeld wordt aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 11 Onderzoek

1. Quasir of Stichting Zorggeschil 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 klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan zich, na voorafgaande toestemming van de Directeur Bestuurder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 12 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 13 Uitspraak klachtencommissie

1. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan wel niet in behandeling wordt genomen, dan kan de Geschilleninstantie hiervan terstond gemotiveerd mededeling doen aan Klager. Indien wel behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden, zijn de navolgende leden van toepassing.
2. Na hoor-en wederhoor, alsmede het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de Geschilleninstantie benodigde gegevens beslist de Geschilleninstantie het geschil. Zij beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede eventueel van toepassing zijnde gedragsregels en/of protocollen. De Geschilleninstantie beslist met meerderheid van stemmen.
3. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld en bevat naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de Geschilleninstantie;
  - b. de namen en woon-c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van het bindend advies;
  - d. de motivering van de gegeven beslissing.

### Artikel 14 Oordeel Directeur Bestuurder

1. De Directeur Bestuurder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
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.

### Artikel 15 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten zorginstellingen de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 16 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 17 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.

### **Hoofdstuk 3** Overige bepalingen

#### Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

#### Artikel 18 Kosten

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

#### Artikel 19 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Directeur Bestuurder maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschrift van deze regeling wordt onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde Cliëntenraad.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

#### Artikel 20 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 en de Cliëntenraad.

#### Artikel 21 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 22 Overgangsbepaling

1. Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.
2. De zittingstermijn van degenen die lid zijn van de klachtencommissie op het moment waarop deze regeling in werking treedt, eindigt op het moment waarop deze geëindigd zou zijn op grond van de klachtenregeling die gold, voordat deze klachtenregeling in

werking trad. Deze leden kunnen eenmaal aansluitend worden herbenoemd voor een termijn van drie jaar.

#### Artikel 23 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.

#### Einde van het reglement