

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

# Klachtenregeling Wkkgz cliënten, Sint Annaklooster



## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. Zorgaanbieder : Stichting Sint Annaklooster;
  - b. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur Stichting Sint Annaklooster;
  - c. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of huishoudelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.
  - d. Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - e. Klager : diegene die een klacht indient;
  - f. Aangeklaagde : diegene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - g. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten zorginstellingen is ingesteld voor cliënten van de zorgaanbieder;
  - h. Klachtenfunctionaris : degene die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent;

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

- i. Klachtencommissie : onafhankelijke commissie, verantwoordelijk voor een goede en laagdrempelige formele klachtenafhandeling, die ingeschakeld kan worden voor een advies;
- j. Oordeel : een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen, indien daartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- k. Wet : Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- k. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Deze regeling is ook van toepassing op de maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. de leidinggevende van de betreffende afdeling waar de klacht op van toepassing is;
- c. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de onafhankelijke klachtenfunctionaris d.m.v. verwijzing naar de website van Sint Annaklooster.

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris**

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het duurzaam oplossen van hun onvrede en herstel van de relatie via bemiddeling.
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden verricht.
3. De onafhankelijke klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten hieromtrent. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
4. Klachten over de onafhankelijke klachtenfunctionaris 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 Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend m.b.v. het klachtenformulier bij de klachtenfunctionaris via het directiesecretariaat van Sint Annaklooster. De klacht wordt na ontvangst in het klachtenregistratie-systeem opgenomen.
2. Klager ontvangt een bevestiging van de ontvangst door het directiesecretariaat.
3. Het directiesecretariaat stuurt het klachtenformulier door naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bepaalt in overleg met de klager het vervolgtraject en stelt daarna betrokkenen uit de organisatie op de hoogte.

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

4. Een klacht kan worden ingediend door: de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer, diens nabestaanden.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld c.q. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (bijvoorbeeld een mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder;
7. De klachtenfunctionaris deelt schriftelijk en gemotiveerd aan klager mede als een klacht niet-ontvankelijk is en verwijst de cliënt, in voorkomend geval, naar het juiste traject.

## **Artikel 6 Bemiddeling door klachtenfunctionaris**

1. De bemiddeling van de klacht vindt voortvarend en cliëntgericht plaats.
2. Directiesecretariaat zorgt voor afschrift van het zorg- en medisch dossier aan de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris legt de klacht voor commentaar voor aan de aangeklaagde en Manager Teamkracht. Indien de aard van de klacht zich daarvoor leent en de klager daarvoor open staat zal de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek arrangeren om tot een oplossing van de klacht te komen. Hiervan wordt een globaal samenvattend verslag gemaakt, wat aan de betrokkenen ter kennisneming wordt toegezonden.
4. Het is ter beoordeling van de manager Teamkracht om concrete verbetermaatregelen te implementeren en deze mede te delen aan de klachtenfunctionaris en klager. Ingeval besloten is tot het nemen van bepaalde maatregelen, informeert hij het voor het invoeren van zulke maatregelen het verantwoordelijke management.
5. Wanneer de cliënt van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert deze en de conclusies daarvan in het klachtenregistratiesysteem.
6. Indien de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, dan zal de klachtenfunctionaris een klachtencommissie samenstellen om de klacht in behandeling te nemen.

## **Artikel 7 Oordeel Raad van Bestuur**

1. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per e-mail mede aan de klager en beklagde. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken.

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en beklagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De Raad van bestuur 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 geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij/zij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

De klachtenfunctionaris kan, na overleg met de Raad van Bestuur, een klachtencommissie samenstellen met het verzoek hem bij te staan en te adviseren omtrent de klacht. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan de klachtenfunctionaris de samenstelling van de commissie bepalen. Deze bestaan ten minste uit: onafhankelijke klachtenfunctionaris (voorzitter en verslag), kwaliteitsfunctionaris, onafhankelijk expert.

## **Artikel 8 Taak van de klachtencommissie**

1. De commissie heeft tot taak om te komen tot een advies over de ingediende klacht.
2. De commissie is niet bevoegd om onderzoek te doen naar de aansprakelijkheid van de betrokken medewerker of de zorgaanbieder. Daarvoor wordt de cliënt terugverwezen naar de Bestuurder van Sint Annaklooster.
3. De commissieleden hebben (m.u.v. de onafhankelijke klachtenfunctionaris) geen contact met de klager en aangeklaagde partij over de inhoud van de klacht.
4. Directiesecretariaat verzamelt op verzoek van de voorzitter alle benodigde documenten voor de commissieleden.

## **Artikel 9 Onderzoek door de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie streeft ernaar om dit in beginsel binnen de wettelijke termijn van zes weken na registratie af te ronden. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe noodzaakt, kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager en de aangeklaagde worden daarvan in kennis gesteld.
2. De voorzitter van de commissie bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht en stemt de te volgen procedure af met de cliënt.
3. De commissie kan bepalen dat de betrokken zorgverlener/afdeling de gelegenheid krijgt om schriftelijk te reageren op de klacht.
4. De commissie zal in het kader van hoor-, wederhoor een hoorzitting met de betrokken partijen arrangeren om een onderbouwd advies over de klacht te kunnen geven.
5. De commissie heeft de mogelijkheid om na de hoorzitting aanvullende vragen te stellen aan betrokken partijen.

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

## **Artikel 10 Advies van de klachtencommissie**

De commissie rondt het onderzoek zo spoedig mogelijk af en stelt de Raad van Bestuur hiervan in kennis.

1. De klachtenfunctionaris stuurt het advies van de klachtencommissie naar de Raad van Bestuur (als opdrachtgever), waarin met argumenten is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. In het advies wordt ten minste vermeld:
  - a. De naam van de klager en de betrokken zorgverlener/afdeling.
  - b. Het verloop van de procedure.
  - c. De voor het onderzoek gebruikte documenten en informatie.
  - d. Het advies en de motivering daarvan.
3. Met het geven van het advies eindigt het onderzoek van de commissie.

## **Artikel 11 Oordeel zorgaanbieder**

1. Na afronding van het advies van de klachtencommissie, stuurt de Raad van Bestuur het verslag aan de betrokken partijen met begeleidend schrijven op welke wijze het advies van de commissie binnen de organisatie wordt opgepakt. Hiermede wordt de behandeling van de klacht afgesloten en de conclusies in het klachtenregistratiesysteem vastgelegd.
2. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de cliënt dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie.

## **Artikel 12 Overschrijding van de tien weken termijn**

Indien de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mede aan de cliënt en de betrokken zorgverlener/afdeling. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom het onderzoek van de klacht niet binnen de wettelijke termijn van tien weken afgerond kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voor te leggen aan de geschilleninstantie. Indien klager daartoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie wordt de klachtenbehandeling beëindigd.

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

### **Artikel 13     Uitstel of stopzetting behandeling van de klacht**

Een klager kan de behandeling van zijn klacht uitstellen of staken. De klager kan schriftelijk of per e-mail om uitstel of stopzetting van de procedure verzoeken.

### **Artikel 14     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 de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris 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 15     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 ZVW en WLZ geïndiceerde klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Het reglement is te vinden op de website van de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Vanaf 2017 is Sint Annaklooster hiervoor aangesloten bij de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. De WMO geïndiceerde klager kan een geschil voorleggen bij de verantwoordelijke Gemeente. Voor de Gemeente Eindhoven kan dat via ([www.eindhoven.nl/producten/Bezwaar-en-beroep-op-gemeentebesluiten.htm](http://www.eindhoven.nl/producten/Bezwaar-en-beroep-op-gemeentebesluiten.htm))

De klager, doorverwezen via justitie, kan het geschil voorleggen via de klachtenregeling van het openbaar ministerie. Dit kan via: <https://www.om.nl/contact/klachten/>  
 Voor de Wet Zorg en Dwang kan een geschil voorgelegd worden aan de daarvoor bestemde klachtencommissie van Actiz. Dit kan via:  
<https://www.dwanginezorg.nl/wzd/over/rechten-van-de-client/klachtrecht>

### **Artikel 16     Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar na afhandeling van de klacht bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met

Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 17      Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij 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 taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **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 19      Kosten**

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

### **Artikel 20      Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten 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 21      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

### **Artikel 22      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.



Datum ingang: 01-11-2022	Codering: Organisatie	Advies/instemming OR n.v.t.	Vaststelling MT: d.d. 20-10-2021	Eigenaar: Bestuurder
Datum evaluatie: 01-11-2024	Versie: 11	Evaluatie CR d.d. 01-05-2021	Inhoudelijk verantwoordelijk Kwaliteitsfunctionaris	Paraaf eigenaar:

### **Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

### **Artikel 24 Datum van inwerkingtreding**

Dit herziene reglement treedt in werking op 01-11-2022.

### **Bijlage:**

Formulier Klachten Sint Annaklooster: op de website van Sint Annaklooster.