

# Klachtenregeling Stichting Aafje

## Inhoudsopgave:

|  |          |
|--|----------|
| <b>Inleiding</b>                                     | <b>2</b> |
| <b>Model-klachtenregeling</b>                        | <b>3</b> |
| <b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b>               | <b>3</b> |
| Artikel 1 Begripsomschrijvingen                      | 3        |
| Artikel 2 Wie een klacht kan indienen                | 4        |
| Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend    | 4        |
| Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend             | 5        |
| Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende      | 5        |
| Artikel 6 De klachtenfunctionaris                    | 6        |
| Artikel 7 Opvang, advies en informatie (fase 1)      | 6        |
| Artikel 8 Bemiddeling (fase 2)                       | 6        |
| Artikel 9 Klachtenbehandeling en afsluiting (fase 3) | 7        |
| Artikel 10 Geschillencommissie                       | 7        |
| <b>Hoofdstuk 2 Overige bepalingen</b>                | <b>7</b> |
| Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden      | 7        |
| Artikel 12 Kosten                                    | 7        |
| Artikel 13 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling | 8        |
| Artikel 14 Evaluatie                                 | 8        |
| Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden                | 8        |
| Artikel 16 Vaststelling en wijziging regeling        | 8        |

## Inleiding

De modelklachtenregeling door ActiZ en de LOC Zeggenschap in Zorg die is opgesteld, vormt de basis van de klachtenregeling van Aafje. De klachtenregeling van Aafje bestaat uit deze notitie tezamen met de klachtenregeling van de Klachtencommissie van Aafje en de klachtenregeling van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) . Aafje is als lid verplicht tot naleving van deze modelklachtenregeling en Aafje wil ook deze klachtenregeling gebruiken. De regeling voldoet aan alle wettelijke verplichtingen. Aafje mag van deze regeling afwijken als dit in het voordeel is van de cliënt en doet dat ook.

In deze klachtenregeling wordt onderscheid gemaakt in 3 fases.

- fase 1: opvang, advies en informatie
- fase 2: bemiddeling
- fase 3: klachtenbehandeling en afsluiting

Aafje beoogt met het expliciteren van de fases klachten in een vroeg stadium te ontvangen en met betrokkenen te bespreken. Cliënten worden gestimuleerd om klachten eerst te bespreken met een medewerker of leidinggevende zodat zij er direct met u mee aan de slag kunnen. Indien gewenst kunnen de klachtenfunctionarissen cliënten hierin ondersteunen. De klachtenfunctionarissen hebben een onafhankelijke positie en kunnen cliënten nader informeren over de klachtenregeling en hen ondersteunen bij verwoorden van de onvrede of klacht. De dienstverlening van de klachtenfunctionarissen is erop gericht om, indien nodig via herstel van het contact en het vertrouwen, samen met de cliënt en Aafje tot een oplossing te komen. Tevens beoogt Aafje met de procesinrichting rondom deze 3 fases het leren te bevorderen. Door dit leren wordt de dienstverlening continu verbeterd in aansluiting op de wensen van cliënten.

Deze regeling voorziet in een laagdrempelige opvang en behandeling van klachten binnen de organisatie. De regeling draagt bij aan een open cultuur waarin Aafje proactief op klachten reageert en ervan leert.

# Model-klachtenregeling

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| a. Zorgaanbieder         | Aafje thuiszorg huizen zorghotels<br>Aafje Hulpthuis B.V.<br>Aafje Facilitair B.V.<br>Aafje Wasserij B.V.  |
| b. Raad van Bestuur      | Raad van Bestuur van Aafje   |
| c. Cliënt                | natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, of maatschappelijke ondersteuning of overige zorg & dienstverlening 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. Een klacht kan ook betrekking hebben op bejegening (de manier waarop de hulpverlener met een cliënt omgaat)  |
| e. WZD-klacht            | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de WZD: <ul style="list-style-type: none"><li>- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen</li><li>- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen</li><li>- uitvoering van onvrijwillige zorg</li><li>- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld</li><li>- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden</li><li>- een beslissing over verlof of ontslag</li><li>- een beslissing van de Wzd-functionaris</li></ul> |
| f. Klager                | degene die een klacht indient  |
| g. Aangeklaagde          | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft   |
| h. Centrale cliëntenraad | de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder  |
| i. Klachtenfunctionaris  | degenen die als klachtenfunctionaris binnen de organisatie de  |

zorgaanbieder in stand houdt, belast is met zowel de opvang, advies, informatie als bemiddeling betreffende klachten van cliënten

j. Leidinggevende teammanager, shiftleader, manager zorg & behandeling, manager diensten & welzijn, directeur, Raad van Bestuur

## **Artikel 2 Wie een klacht kan indienen**

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

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

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de directeur van diens leidinggevende;
- d. de Raad van Bestuur;

Er is geen sprake van volgorde voor het indienen van een klacht en de klacht kan naar inzicht van de klager worden ingediend bij alle hierboven opgesomde functionarissen/gremia.

Indien gewenst, kan een klacht met ondersteuning van- en via één van de klachtenfunctionarissen worden ingediend bij degenen die genoemd zijn in lid a tot en met d.

NB. WZD klachten worden door Aafje altijd doorgestuurd aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van de KCOZ is [hier](#) te vinden. Het is, conform het reglement en de werkwijze van de KCOZ niet mogelijk om als cliënt rechtstreeks een klacht in te dienen bij de KCOZ.

## **Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan persoonlijk (mondeling), telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 2.2 van de klachtenregeling van de Klachtencommissie hoe klachten aldaar kunnen worden ingediend.

## **Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende**

1. In het geval dat een mondelinge klacht wordt voorgelegd aan degene op wie de klacht betrekking heeft stelt de medewerker 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 als degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt. De medewerker meldt de klacht bij haar leidinggevende.
2. Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen maakt degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
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 diens 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 vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende (in die gevallen maakt de leidinggevende de klager attent op de klachtenregeling en klachtenfunctionaris). Tevens gaat leidinggevende de klacht bespreken in het team met als doel herhaling van de klachten te voorkomen).
5. In alle gevallen zal de leidinggevende de inhoudelijke regie voeren op de klachtafhandeling. Indien een klachtenfunctionaris op enigerlei wijze is betrokken bij een klacht, dan zal zij de afhandeling hiervan monitoren, inclusief de bijbehorende doorlooptijden conform de Wkkgz.

## **Artikel 6 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke en neutrale positie.
2. De benoeming van de klachtenfunctionaris geschiedt met instemming van de centrale cliëntenraad van Aafje.
3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. zij informeert de klager over de mogelijkheid tot bemiddeling;
  - b. zij bemiddelt als de klager, of Aafje met instemming van de klager, hiertoe verzoekt. Indien de klacht niet door de cliënt zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtenfunctionaris of de cliënt hiermee instemt.
  - c. zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - d. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
  - e. Zij sluit periodiek aan in het managementteam van de verschillende regio's binnen Aafje.
4. De organisatie maakt aan cliënten kenbaar op welke wijze de klachtenfunctionaris bereikbaar is.
5. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan haar zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten heeft verricht (uitgesplitst naar fases) en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk eenmaal per kwartaal over haar werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur, de directeuren, het management van de regio's en de centrale cliëntenraad. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen. De klachtenfunctionaris kan aan haar bevindingen aanbevelingen verbinden.

## **Artikel 7 Opvang, advies en informatie (fase 1)**

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan, kan hij zich hiermee wenden tot een medewerker, leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
2. De medewerker of leidinggevende bespreekt de vragen of problemen met de cliënt en gaat met de cliënt op zoek naar een bevredigende oplossing. Indien de klachtenfunctionaris het eerste aanspreekpunt is, bespreekt zij de vragen of problemen en adviseert zij hoe hiermee om te gaan.
3. Indien de cliënt aangeeft een klacht te willen indienen, wijst de medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris hem eerst op de onderhavige regeling. Indien de klachtenfunctionaris op dat moment nog niet betrokken is bij de casus dan maakt de medewerker of leidinggevende de cliënt desgewenst attent op de klachtenfunctionaris door de folder te overhandigen.
4. De klachtenfunctionaris, medewerkers en leidinggevendenden tot wie een cliënt zich wendt, delen informatie hierover niet met derden zonder toestemming van de cliënt.

Onder 'derden' worden personen verstaan die niet direct betrokken zijn bij hetgeen waar de klacht betrekking op heeft.

## **Artikel 8 Bemiddeling (fase 2)**

1. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.
2. Indien de klager gebruik wil maken van bemiddeling van een klacht, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar.
3. Indien de klager zich in eerste instantie tot een andere medewerker heeft gewend en deze medewerker de klacht niet heeft kunnen oplossen, verwijst de medewerker klager, direct nadat gebleken is dat de klacht niet als afgehandeld kan worden beschouwd, door naar de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de klacht gericht is op de hoogte van het voornemen tot bemiddeling.
5. Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, kan de klachtenfunctionaris hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht.
6. Op basis van de klacht beoordeelt de klachtenfunctionaris of zij bemiddeling mogelijk acht.
7. Indien zij bemiddeling niet mogelijk acht, deelt zij dit aan de klager en de aangeklaagde mee en wijst zij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging, Geboortezorg.
8. De klachtenfunctionaris is vrij om haar activiteiten naar eigen inzicht in te richten. Daarbij dient zij de volgende uitgangspunten in acht te nemen.
  - a. de bemiddeling is gericht op herstel van contact en vertrouwen;
  - b. de klachtenfunctionaris spreekt steeds beide partijen. Indien zij partijen niet in elkaars aanwezigheid spreekt, stelt zij hen op de hoogte van hetgeen door de andere partij gezegd is;
  - c. beide partijen mogen zich bij laten staan door een zelf aan te wijzen persoon;
  - d. de klachtenfunctionaris neemt de privacy van de beide partijen in acht; e. voor het raadplegen van derden door de klachtenfunctionaris is toestemming van beide partijen nodig.
9. De klager en de aangeklaagde mogen de klachtenfunctionaris niet belemmeren in haar activiteiten en verschaffen haar de informatie die zij redelijkerwijs nodig heeft voor bemiddeling.

## **Artikel 9 Klachtenbehandeling en afsluiting (fase 3)**

1. De klacht wordt conform hetgeen in voorgaande artikelen is beschreven behandeld en binnen zes weken (met een eventuele verlenging van vier weken als dat nodig blijkt voor het onderzoeken van de klacht) afgehandeld. Bij afsluiting van de klacht ontvangt de klager – bij schriftelijk en per mail ingediende klachten – een afsluitbericht. Dit kan schriftelijk zijn of per mail. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling en eventueel tussen klager en aangeklaagde overeengekomen afspraken.
2. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
3. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het dossier vastgelegd.

## **Artikel 10    Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling van de klacht, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. Het geschil kan dan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
3. Conform het reglement van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, moet de klager binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder door de klager is ingediend, het geschil indienen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

## **Hoofdstuk 2    Overige bepalingen**

### **Artikel 11    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 12    Kosten**

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

### **Artikel 13    Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raad van Bestuur 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. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
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 14    Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling 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 centrale cliëntenraad.

### **Artikel 15    Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 16    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 het bestuur ter advisering voor aan de Centrale Cliëntenraad en ter instemming voor aan de Ondernemingsraad.

## Meer informatie

[Klachtenregeling Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg  
Geschillencommissie Verpleging, Verzorging, Geboortezorg](#)