



# Stichting Eykenburg

Zorg- en dienstverlening voor ouderen



## Samen lossen we het op

Klachtenreglement Stichting Eykenburg



# Reglement Klachtenbehandeling

## Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat u als cliënt kunt vertrouwen op onze kwalitatief goede zorg. Wij streven ernaar om u de best passende zorg- en dienstverlening te bieden aansluitend op uw wensen, behoeften en mogelijkheden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. In dat geval willen wij graag samen met u als cliënt zoeken naar een oplossing.

Bij voorkeur bespreken we eventuele kwesties met u persoonlijk om uw ontevredenheid eerst intern proberen op te lossen. Uiteraard hopen we van harte dat we er met elkaar uit komen. Lukt dat niet dan kunt u zich voor verder advies en het bespreken van uw ontevredenheid wenden tot de externe bemiddeling in de persoon van klachtenfunctionaris. In dat geval is er sprake van een klacht.

Uw klacht kan voor ons een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij uw vertrouwen mogelijk behouden of herwinnen. Bovendien kunnen wij als organisatie leren van klachten en kunnen deze kwesties aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen Stichting Eykenburg behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Stichting Eykenburg vindt het essentieel om een laagdrempelige opvang van afhandeling van klachten te hebben. Onze klachtenregeling wordt op verschillende manieren onder de aandacht gebracht van onze cliënten, zowel via de website, brochures als via individuele contacten met cliënten.

## Reikwijdte

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Stichting Eykenburg vindt het belangrijk dat onze klachtenregeling zo transparant en laagdrempelig mogelijk is voor alle cliënten. Deze klachtenregeling kan derhalve ook worden gehanteerd voor klachten van cliënten die onder de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) vallen.

In de Wet Zorg en Dwang (Wzd; voorheen Bopz) is daarnaast nog geregeld dat klachten over enkele in de Wzd genoemde beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisatie(s) van zorgaanbieders én clientorganisaties. Op basis van de wettelijke regeling geldt hiervoor een aparte procedure. Nadere informatie hierover treft u aan op onze website en in de klachtenfolder.

## Inhoudsopgave

<b>Reglement Klachtenbehandeling</b> .....	2
<b>Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen</b> .....	4
Artikel 1. Begripsomschrijvingen.....	4
<b>Hoofdstuk 2. Klachtopvang</b> .....	5
Artikel 2. Opvang klachten .....	5
Artikel 3. Medewerkers en leidinggevende(n) .....	5
Artikel 4. De klachtenfunctionaris.....	6
<b>Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling</b> .....	7
Artikel 5. Het indienen van een klacht .....	7
Artikel 6. Bevoegdheid van de Raad van Bestuur .....	7
Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht .....	7
Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van de klacht.....	8
Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht .....	8
Artikel 10. Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur .....	8
Artikel 11. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	9
Artikel 12. Geschillencommissie .....	9
Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	9
Artikel 14. Geheimhouding .....	9
<b>Hoofdstuk 4. Overige bepalingen</b> .....	10
Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	10
Artikel 16. Kosten .....	10
Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling.....	10
Artikel 18. Evaluatie .....	10
Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden .....	10
Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling.....	10
Artikel 21. Datum van inwerkingtreding .....	10



## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. Zorgaanbieder: Stichting Eykenburg;
  - b. Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Stichting Eykenburg;
  - c. Client: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg en overige diensten 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 klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - e. Klager: degene die een klacht indient;
  - f. Aangeklaagde: degene 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 ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
  - h. klachtenfunctionaris: degene die door de zorgaanbieder is belast is met de opvang en advisering van klachten van cliënten;
  - i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet of de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## Hoofdstuk 2. Klachtopvang

### Artikel 2. Opvang klachten

1. Een client, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn<sup>1</sup> ontevredenheid bespreken met:
  - a. De medewerker<sup>2</sup> over wie hij niet tevreden is;
  - b. Diens leidinggevende (teamleider);
  - c. De sectormanager van de teamleider;
  - d. De klachtenfunctionaris.
2. In het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kan de client tevens een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om de client advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd<sup>3</sup>.

### Artikel 3. Medewerkers en leidinggevende(n)

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede 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 klachtenfunctionaris.
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 (teamleider/sectormanager) vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem 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.

---

<sup>1</sup> Omwille van de leesbaarheid wordt steeds de mannelijke vorm gebruikt. In de tekst worden echter alle personen bedoeld (genderneutraal).

<sup>2</sup> Medewerker is een ieder die voor Stichting Eykenburg werkzaam is; het kan zowel een (on)betaalde professional zijn, maar ook personeel niet in loondienst.

<sup>3</sup> ZorgStem is de aangewezen organisatie van cliëntvertrouwenspersonen (met ingang van 2020). Zie voor meer (contact)informatie de website en klachtenfolder van Stichting Eykenburg.



#### **Artikel 4. De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris 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 en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De 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 in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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.



## Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

### Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De client;
  - 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 client wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Artikel 6. Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Wzd klachtencommissie.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. 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 Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van de klacht**

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 9. 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### **Artikel 10. Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 11. 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 bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur 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 12. 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 klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

#### **Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur 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 14. Geheimhouding**

Een ieder 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 4. Overige bepalingen

### Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 16. Kosten

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

### Artikel 17. 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 18. Evaluatie

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

### Artikel 19. 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 Raad van Bestuur.

### Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling

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

### Artikel 21. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2021.