

## Klachtenregeling Stichting inzet voor Zorg

### Voorwoord

De onafhankelijke klachtenregeling Stichting inzet voor Zorg is bedoeld voor zowel eigen cliënten (en hun naasten) als die van onderaannemers. Het is bovendien van toepassing voor andere deelnemende kleinschalige zorgorganisaties, freelancers en ZZP'ers in de zorg. De regeling voldoet aan de erkenningseisen uit de Uitvoeringsregeling Wkkgz. Een zorgaanbieder die is aangesloten bij deze regeling voldoet aan wettelijke eis om aangesloten te zijn bij een klachtenregeling. Een oordeel over de klacht is in deze regeling voorbehouden aan de klachtencommissie.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor het toepassen van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **de stichting:** Stichting inzet voor Zorg
- b. **zorgaanbieder c.q. zorgverlener:** de voor behandeling van klachten bij de Stichting inzet voor Zorg aangesloten kleine zorgorganisatie, diens medewerker, freelancer of ZZP'er;
- c. **directie :** de wettelijk vertegenwoordiger i.c. de bestuurder van de stichting;
- d. **klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon:** de door de stichting aangestelde externe functionaris, die belast is met intake en afhandeling van cliënt klachten zoals bedoeld in artikel 7 van dit reglement;
- e. **klachtencommissie :** de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling;
- f. **cliënt :** natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend in het jaar voorafgaand aan het moment van indienen van de klacht;
- g. **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;
- h. **klager :** de cliënt die een klacht indient of diens wettelijk vertegenwoordiger;
- i. **aangeklaagde :** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- j. **inspecteur :** de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- k. **cliëntenraad :** de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l. **geschillencommissie:** de Geschillencommissie Zorg Algemeen waarbij de stichting is aangesloten
- m. **wet:** de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

#### Artikel 2 Wie een klacht kan indienen

1. 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.

2. Familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens hen.

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

1. 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 directie;
  - d. de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon;
  - e. de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling.

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

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden neergelegd bij de klachtenfunctionaris. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 12 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 5 De zorgaanbieder c.q. zorgverlener en diens leidinggevende**

1. Een zorgaanbieder c.q. zorgverlener stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De zorgaanbieder c.q. zorgverlener 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. Zorgaanbieder c.q. zorgverlener maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.
3. Zorgaanbieder c.q. zorgverlener bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een zorgaanbieder c.q. zorgverlener wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende zorgaanbieder c.q. zorgverlener 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.

### **Artikel 6 De directie**

De directie kan klachten zelf in behandeling nemen. Indien de klager hier niet of onvoldoende tevreden over is, dient de directie te verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 7 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en rolprofiel (zie bijlage 1). De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, zorgaanbieder c.q. zorgverlener(s) en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
  - c. hij fungeert als vertrouwenspersoon voor klager of diens wettelijke vertegenwoordigers dan wel nabestaanden, indien de klager overleden is;
  - d. hij maakt een intake van de klacht;
  - e. hij ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht;
  - f. hij bemiddelt tussen de cliënt en/of organisatie bij een klacht;
  - g. ondersteunt de klager bij de externe klachtencommissie;
  - h. hij bewaakt het verloop van de klachtenbehandeling conform de klachtenregeling en wetgeving;

3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn vastgelegd in een rolprofiel (zie bijlage 1).
4. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
5. De directie staat de klachtenfunctionaris het gebruik toe van voorzieningen van de stichting, die hij voor de vervulling van zijn taak nodig heeft.

## Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

### Artikel 8 Klachtencommissie

1. De directie stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 30 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De directie stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft ten minste drie leden en ten hoogste 5 leden, waaronder de voorzitter.
2. De stichting benoemt de leden van de klachtencommissie. De stichting benoemt de voorzitter van de klachtencommissie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter.
3. De stichting stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De directie stelt de cliëntenraad in de gelegenheid gebruik te maken van een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal aansluitend herbenoemd worden.

### Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de stichting.
2. De stichting ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de stichting de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De stichting ontslaat de voorzitter niet nadat de stichting de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 11      Ambtelijk secretaris**

1. De stichting stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de stichting de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De stichting stelt een rolprofiel van de ambtelijk secretaris vast (zie bijlage 2). De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de klachtencommissie.

#### **Artikel 12      Indienen van een klacht**

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. De klachtencommissie stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 13      Termijn van behandeling**

De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Bij dreigende overschrijding, maximaal vier weken is toegestaan, informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

#### **Artikel 14      Taken en bevoegdheden**

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  - a. het op basis van de behandeling van een klacht binnen zes eventueel te verlengen met vier weken, komen met een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde
  - b. het op basis van de ingediende klachten signaleren van ernstige of structurele tekortkomingen bij de zorgaanbieder c.q. zorgverlener;
  - c. het zorgen van een goede afstemming van haar werkzaamheden met de klachtenfunctionaris;
  - d. het zorgen voor een goede registratie van de ingediende klachten en de uitspraak;
  - e. het in voorkomende gevallen adviseren van de directie over gevallen waarin deze regeling niet in voorziet en bij wijzigingen van deze regeling;

2. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden ter uitvoering van haar taken:
  - a. het oproepen en horen van klager en aangeklaagde;
  - b. het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
  - c. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voor zover dit geschiedt met toestemming van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger;
  - d. het raadplegen en inzien van medische gegevens die betrekking hebben op de klacht, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger, waarbij de houder van de medische gegevens in de gelegenheid wordt gesteld de gegevens die betrekking hebben op derden af te schermen;
  - e. het inschakelen van deskundigen.

#### **Artikel 15 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie 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 van de klachtencommissie 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 voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 16 Melding van een klacht aan de zorgaanbieder**

1. De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de zorgaanbieder als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de zorgaanbieder. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de directie.
3. De (voorzitter van de) klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de zorgaanbieder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

#### **Artikel 17 Melding aan de inspectie**

1. Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de zorgaanbieder maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 16 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden aan de inspecteur.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De klachtencommissie deelt de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

#### **Artikel 18 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie.
4. Als het de voorzitter betreft, trekt deze zich terug en benoemt de directie een plaatsvervanger in zijn plaats.

#### **Artikel 19 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan zorgaanbieder c.q. zorgverlener(s) van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zorgaanbieder c.q. zorgverlener s van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 20 Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. In geval van een hoorzitting wordt hiervan een verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen een termijn van tien werkdagen toegezonden aan de klager en aangeklaagde. Zowel de klager als aangeklaagde worden in staat gesteld inhoudelijk te reageren op het verslag, bij de klachtencommissie. De vaststelling van het verslag vindt plaats door de klachtencommissie.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

#### **Artikel 21 Stopzetting behandeling 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 22 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot het oordeel over ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak. Indien de commissie uit vier leden bestaat en sprake is van gelijke stemmen, heeft de voorzitter het recht van veto.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
  - g. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze zelf de klager is;
  - c. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - d. de aangeklaagde;
  - e. de directie.

## **Artikel 23 In behandeling nemen schadeclaims**

1. Indien de klacht als een schadeclaim wordt behandeld, wordt deze overgedragen aan de zorgaanbieder.
2. Klager ontvangt in beginsel binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging door de zorgaanbieder waarin onder andere een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. De zorgaanbieder geeft binnen 6 weken een oordeel over de schadeclaim. Deze termijn kan eenmalig met 4 weken worden verlengd.

## **Artikel 24 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie geheim te houden, die zij in het kader van het uitoefenen van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. Behoudens wanneer een wettelijk voorschrift tot bekendmaking hen verplicht of in het geval de wet de bekendmaking bij het uitvoeren van hun taak noodzakelijk maakt.

## **Artikel 25 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle gegevens met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Dit dossier wordt vernietigd na het afsluiten van een klachttraject en verwerking in het geanonimiseerde jaarverslag.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 26 Beroepsmogelijkheid via 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 met uitzondering van geschil in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of de Jeugdwet.
3. De geschillencommissie behandelt ook een geschil met een financieel belang van maximaal € 25.000,-.
4. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van de in artikel 24 bedoelde brief worden ingediend dan wel, indien de klacht niet door de klachtencommissie is beoordeeld, binnen een jaar na ontvangst van de brief waarin de zorgaanbieder de klager zijn standpunt ten aanzien van de klacht mededeelt.

### **Hoofdstuk 3 Overige bepalingen**

#### **Artikel 27 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 28 Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. De eventuele kosten voor een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene die deze hulppersonen heeft ingeschakeld.

#### **Artikel 29 Jaarverslag en klachtenregeling**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 01 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. Indien van toepassing geeft de directie in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen regeling. Besluiten tot vaststelling en wijziging van deze regeling treden niet in werking dan nadat de stichting daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De stichting onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de stichting in stand houdt, geldende regelingen.

#### **Artikel 30 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De stichting maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die 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 31 Evaluatie**

1. De stichting evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens ook binnen elke twee jaar.
2. De stichting betreft bij iedere evaluatie ten minste de voorzitter van de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en indien ingesteld, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 32 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 stichting.

### **Artikel 33 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de stichting.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Indien ingesteld, legt het bestuur van de stichting het voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling ter advisering voor aan –indien ingesteld- de cliëntenraad en ter instemming voor aan –indien ingesteld- de ondernemingsraad.

### **Artikel 34 Datum inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op **01 juli 2020**. Met de inwerkingtreding van deze regeling zijn alle voorgaande klachtenregelingen vervallen.

Namens de bestuurder van Stichting inzet voor Zorg:

Mevrouw M.M. (Martijntje) van Diesen – Arents

### **Bijlagen:**

- \* Rolprofiel klachtenfunctionaris
- \* Rolprofiel ambtelijk secretaris

Bijlage 1: rolprofiel klachtenfunctionaris.

## **Klachtenregeling voor cliënten en onderaannemers.**

### **Samen lossen we het op!**

Als u een klacht heeft of ontevreden bent over de zorg die u ontvangt en niet (meer) in gesprek met uw zorgverlener wilt of durft te gaan, kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en de zorgverlener.

### **Waarom een klachtenfunctionaris?**

Mensen zijn niet altijd tevreden over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. Ze willen zich gehoord en gezien voelen en weten dat er iets met hun klacht wordt gedaan. Daarom kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de client en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek op gang brengen en begeleiden.

### **Taken**

De klachtenfunctionaris is iemand bij wie u kunt binnenlopen, die u kunt bellen of e-mailen. U kunt bij hem terecht om advies te vragen als u ontevreden bent of als u een klacht heeft.

Hij kan u helpen bij:

- de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht;
- bemiddelen tussen u en uw hulpverlener;
- een gesprek te regelen tussen u en uw zorgverlener, of;
- door met u mee te gaan naar zo'n gesprek;
- het bieden van praktische tips, en
- het op papier zetten van uw klacht

De hulp van een klachtenfunctionaris is voor u als client gratis.

### **Onpartijdig en onbevangen**

De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij uw zorgverlener en heeft een onpartijdige rol. Hij luistert naar uw verhaal, probeert te duiden, te bemiddelen en u op weg te helpen, maar hij doet geen uitspraak over uw klacht.

## Vertrouwenspersoon

### Probleem in vertrouwen?

Ontvangt u zorg en heeft u een probleem, vraag of klacht? Via Stichting inzet voor Zorg kunt u gratis gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ook ouders, wettelijke vertegenwoordigers en steunend netwerk kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

### Wat doet een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon is iemand bij wie u kunt binnenlopen, die u kunt bellen of mailen al er iets is.

Hij kan u helpen door:

- naar uw verhaal te luisteren
- met u mee te denken
- u te informeren
- u te adviseren of
- u te ondersteunen als u een kwestie of als u een klacht heeft.

### Op tijd raadplegen!

De vertrouwenspersoon is een ervaren beroepskracht. Hij is niet in dienst bij uw zorgaanbieder. Hij is onpartijdig en oordeelt niet over de geboden zorg. Hij gaat vertrouwelijk met uw informatie om. Hij handelt alleen met uw toestemming. Samen proberen er aan uit te komen of zaken op te lossen; dat is de doelstelling.

Een stapje vooruit...

Ontvangt u zorg? Ben u ouder, wettelijk vertegenwoordiger of iemand uit steunend netwerk? Zoekt u een klankbord? Heeft u een vraag, probleem of overweegt u een klacht? De vertrouwenspersoon kan u een stapje vooruit helpen!

Bijlage 2: Rolprofiel ambtelijk secretaris.

### Wat is een ambtelijk secretaris?

Een **ambtelijk secretaris** (ook wel **AS**) is iemand die in een medezeggenschapsorgaan, zoals een OR (ondernemingsraad), MR (medezeggenschapsraad) of een cliëntenraad, de werkzaamheden professioneel ondersteunt. De ambtelijk secretaris verricht werkzaamheden op secretariaeel, organisatorisch en eventueel beleidsmatig gebied met als doel de optimale functionering van het medezeggenschapsorgaan.