

**KLACHTENREGELING**  
**Dunya Zorg en Welzijn**



## Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan Dunya Zorg en Welzijn het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de 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. Nu de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorgorganisaties vrij om de klachtencommissie af te schaffen dan wel de klachtencommissie te handhaven en haar ook in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van klachten. Er zijn drie varianten:

- a. een klachtenregeling zonder klachtencommissie;
- b. een klachtenregeling met klachtencommissie voor alle klachten;
- c. een klachtenregeling uitsluitend voor de behandeling van klachten op basis van de Bopz.

Veel gemeenten vragen van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling.

Aangezien de Wkkgz-klachtenregeling de meest volledige klachtenregeling is, mag een WMO-zorgaanbieder er ook voor kiezen de Wkkgz-klachtenregeling toe te passen.

Dunya Zorg en Welzijn heeft gekozen voor variant b. een klachtenregeling zonder klachtencommissie.

Dunya Zorg en Welzijn maakt gebruik van het model klachtenregeling, december 2016 van SPOT.

## Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Uitgangspunt van deze regeling is de bevordering van een effectieve en laagdrempelige opvang, behandeling en afhandeling van klachten.

De Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht ondermeer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend.

SPOT heeft deze verplichting voor haar leden collectief georganiseerd. Hierdoor houdt de vereniging zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door haar achterban. Bovendien kunnen leden van SPOT hierdoor een snelle, onafhankelijke en eerlijke behandeling van klachten garanderen.

Deze regeling is afgestemd met [leder\(in\)](#) en hun reacties hebben tot verbetering van de regeling geleid.

## I. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

### **ALV:**

De Algemene Vergadering van vereniging SPOT.

### **Beklaagde:**

Zorgaanbieder waarop, of de persoon op wiens gedraging, de klacht betrekking heeft.

### **Cliënt:**

Een natuurlijke persoon die door of via de zorgaanbieder zorg ontvangt of heeft ontvangen.

### **Gedraging:**

Enig handelen of nalaten waaronder begrepen het nemen van een besluit.

### **Klacht:**

Een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van een persoon waarvoor de zorgaanbieder verantwoordelijk is.

### **Klachtenfunctionaris:**

De persoon die, conform artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de klager adviseert met betrekking tot de indiening van een klacht, de

klager bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen onderzoekt.

**Klager:**

De cliënt, een nabestaande van een cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt, die een klacht heeft ingediend.

**Zorgaanbieder:**

Een organisatie die als lid staat ingeschreven bij de Vereniging Samenwerkende Professionele Organisaties Thuis- en woonzorg (SPOT).

## **II. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING**

De klachtenregeling heeft als doel:

- Recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt;
- Zorg te dragen voor het naar ieders tevredenheid oplossen van de klacht;
- Het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde;
- Een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van vereniging SPOT en te komen tot structurele handhaving c.q. verbetering van de kwaliteitszorg en dienstverlening van haar leden.

## **III. INDIENEN VAN EEN KLACHT**

### **1. Algemeen**

De klager wendt zich bij voorkeur allereerst tot de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt teneinde te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. Desgewenst kan een leidinggevende functionaris van de zorgaanbieder daarbij een bemiddelende rol spelen.

De klager heeft te allen tijde de mogelijkheid om de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.

### **2. Indienen klacht**

De klager dient een klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris van SPOT.

Indien de klacht (mede) betrekking heeft op een verzoek tot schadevergoeding dan geldt de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar. De klacht kan per e-mail worden verzonden aan [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl) of per brief aan SPOT, Gooimeer 4-15 1411 DC Naarden t.a.v. de Klachtenfunctionaris.

### **3. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
3. Klachten -of onderdelen daarvan- die betrekking hebben op geschillen van een financiële aard worden niet in behandeling genomen.
4. Klachten die betrekking hebben op het doen of nalaten van een ander dan de zorgaanbieder worden niet in behandeling genomen. In dit geval draagt de klachtenfunctionaris in afstemming met de klager zorg voor zorgvuldige overdracht aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft.

### **4. Kennisgeving van ontvangst**

De klachtenfunctionaris stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, de klager en de beklagde een kennisgeving van de klacht.

### **5. Kosten**

De klachtenbehandeling is voor klager en beklagde kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten, die het invoeren van bijstand met zich meebrengt.

## **IV. BEHANDELING VAN EEN KLACHT**

1. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de beklagde bevredigende oplossing.  
De klachtenfunctionaris adviseert de klager over het indienen van de klacht en staat de klager indien gewenst bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. Gecombineerde behandeling
  1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten tot gecombineerde behandeling van de klacht.  
De klachtenfunctionaris behoeft daarvoor de toestemming van de klager.

2. De afhandeling van een klacht als bedoeld in het eerste lid vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
3. Een gecombineerde behandeling mag niet leiden tot vertraging in de behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ziet daarop toe.

### **3. Bemiddeling**

Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om op minnelijke wijze tot een regeling te komen, zal de klachtenfunctionaris trachten de klacht door bemiddeling op te lossen.

### **4. Hoor en wederhoor**

De klachtenfunctionaris past te allen tijde hoor en wederhoor toe. De beklagde wordt door de klachtenfunctionaris gevraagd om te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris kan besluiten tot mondelinge behandeling, waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunten nader toe te lichten. De klager bepaalt in samenspraak met de klachtenfunctionaris de locatie waar de hoorzitting plaats zal vinden.

Bij de behandeling van de klacht zal de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in acht worden genomen. Indien deze wet danwel enige wet- of regelgeving dat vereist, wordt van de klacht melding gemaakt bij de toezichthouder.

### **5. Behandelingstermijn**

1. Binnen vier weken na indiening van de klacht brengt de klachtenfunctionaris advies uit. Het advies bevat aanbevelingen aan de beklagde en/of klager om de klacht op te lossen en in de toekomst dergelijke klachten te voorkomen.
2. De beklagde komt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het uitbrengen van het advies van de klachtenfunctionaris, tot haar oordeel.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de beklagde noodzaakt, kan de beklagde de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De beklagde doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en klachtenfunctionaris.
4. Het oordeel van de beklagde is met redenen omkleed en omvat minimaal een uiteenzetting van de beslissingen die de beklagde over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

5. Het oordeel van de beklagde kan zijn:
    - a. Niet-ontvankelijkheid van de klacht;
    - b. Ontvankelijkheid doch ongegrondheid van de klacht;
    - c. Ontvankelijkheid doch gedeeltelijke ongegrondheid van de klacht;
    - d. Ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
  6. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de beklagde zijn oordeel tijdig, volledig en inhoudelijk aan de klager en hemzelf geeft.
- 6. Intrekken klacht door klager**  
Wanneer de klager zijn klacht intrekt, staakt de klachtenfunctionaris de behandeling onder kennisgeving aan klager en beklagde.
- 7. Beroep**
1. Wanneer de klager zich niet kan vinden in het oordeel van de beklagde, of klager naar zijn mening ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, kan hij zich tot de Geschilleninstantie Zorggeschil wenden.
  2. Indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient, kan hij zich rechtstreeks wenden tot de Geschilleninstantie.
  3. Het reglement van de Geschilleninstantie Zorggeschil is te vinden op de website [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

## V. DE KLACHTENFUNCTIONARIS

1. **Onafhankelijkheid** Een klachtenfunctionaris is:
  1. niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
  2. richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
  3. ondersteunt een klager zonder last of ruggespraak van SPOT, van leden van SPOT of enige andere persoon of rechtspersoon;
  4. heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de beklagde.
2. **Partijdigheid**
  1. Indien de klager van mening is dat de klachtenfunctionaris partijdig is, dan kan hij dit met redenen omkleed, schriftelijk kenbaar maken aan het bestuur van SPOT (via [info@verenigingspot.nl](mailto:info@verenigingspot.nl)).

2. Het bestuur van SPOT laat klager binnen 3 werkdagen na ontvangst van een klacht over vermeende partijdigheid van een klachtenfunctionaris weten of zij deze klacht gegrond dan wel ongegrond acht en welke maatregelen zij neemt.
3. Het bestuur van SPOT kan een plaatsvervangende klachtenfunctionaris aanwijzen.

### **3. Benoeming**

Een klachtenfunctionaris wordt benoemd door de ALV van SPOT, al dan niet op voordracht van het bestuur van SPOT.

### **4. Benoemingstermijn**

Een klachtenfunctionaris wordt benoemd voor drie jaren en is onbeperkt herbenoembaar. Het bestuur van SPOT stelt een rooster van aan- en aftreden op waarbij ernaar wordt gestreefd om de continuïteit en know how zoveel mogelijk te waarborgen.

### **5. Ontslag**

De ALV van SPOT kan een klachtenfunctionaris onder opgaaf van gewichtige redenen ontslaan.

### **6. Einde benoeming**

Een benoeming van een klachtenfunctionaris eindigt:

- na het einde van de benoemingstermijn;
- door ontslag door de ALV van SPOT;
- op eigen verzoek van de klachtenfunctionaris.

### **7. Verslag**

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan het bestuur van SPOT. Dit verslag beschrijft het aantal klachten dat door de klachtenfunctionaris in behandeling is genomen, de aard en inhoud van deze klachten, de uitspraken op de klachten en de aanbevelingen aan beklagden.
2. In het verslag vermeldt de klachtenfunctionaris ook door haar gesignaleerde meermalig voorkomende knelpunten in de zorg van de bij SPOT aangesloten organisaties.
3. In het verslag worden geen tot de klager of beklagde herleidbare gegevens opgenomen.
4. Het bestuur van SPOT stuurt het verslag aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.



## VI. OVERIGE BEPALINGEN

### 1. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### 2. Bekendmaking

SPOT en haar leden dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling. De klachtenregeling wordt in ieder geval met een korte samenvatting op de website van SPOT gepubliceerd en op de websites van haar leden.

### 3. Wijzigingen

1. Wijziging van deze regeling geschiedt door de ALV van SPOT.
2. De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad over de wijziging; opmerkingen van de cliëntenraad met betrekking tot de wijziging(en) worden aan het bestuur van SPOT gezonden.
3. Het bestuur van SPOT informeert de ALV over ontvangen reacties van cliëntenraden. Zo nodig besluit de ALV tot wijziging van deze regeling op basis van de ontvangen opmerkingen.

### 4. Restbepaling

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur van SPOT.

*Vastgesteld: december 2016*