



Klachtenregeling			
Proceseigenaar	• Bestuurder		
Inhoudsdeskundige(n)	• Kwaliteitsmanager		
Status document	Vastgesteld	Vastgesteld door	Bestuur en Bewonersraad
		Vastgesteld op	4-10-2022
Laatste wijzigingen	8-12-2022	Herzieningsdatum	datum in te voeren.

1. Algemene bepalingen

1.1. Begripsomschrijvingen (Artikel 1)

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. Bewoner:

natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Stichting Actolei zorg verleent of heeft verleend;

b. Klacht:

uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, door Stichting Actolei of door een persoon die voor Stichting Actolei 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;

c. Klager:

degene die een klacht indient;

d. Aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

e. Raad van bestuur:

de raad van bestuur van Actolei;

f. Klachtenfunctionaris:

degene die binnen Actolei belast is met de opvang van klachten;

g. Zorg:

zorg, ondersteuning of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;

h. Nabestaanden:

echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;

i. Vertegenwoordiger:

persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de bewoner betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de bewoner.

2. Klachtopvang

2.1. Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is? (Artikel 2)

Een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie ontevredenheid bestaat;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. clientvertrouwenspersoon

2.2. De medewerker en diens leidinggevende (Artikel 3)

- 1) Een medewerker stelt een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
- 2) Medewerkers maken een ontevreden bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3) Medewerkers bespreken onvrede van bewoners, hun vertegenwoordigers of nabestaanden 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 bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden bewoners, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de bewoner levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

2.3. De klachtenfunctionaris (Artikel 4)

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 1) 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.
 - 2) De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris.
 - 3) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en beschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert bewoners, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.

- 4) De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. 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.
- 5) Stichting Actolei 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 stichting Actolei 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.

3. Klachtenbehandeling

3.1. Het indienen van een klacht (Artikel 5)

- 1) Een klacht kan **schriftelijk of per e-mail** worden ingediend bij de raad van bestuur klacht@actolei.nl. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient.
- 2) Een klacht kan worden ingediend door:
 - de bewoner;
 - diens vertegenwoordiger;
 - diens gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden.
- 3) Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner 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.

3.2. Bevoegdheid van de raad van bestuur (Artikel 6)

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.¹
2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd 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 Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
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.

Toelichting

Lid 2

De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de raad van bestuur worden beoordeeld maar door een klachtencommissie die is ingesteld door een of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en een of meer representatieve bewonersorganisaties.

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- * *de beslissing over de vraag of een bewoner in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- * *de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- * *uitvoering van onvrijwillige zorg;*
- * *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*
- * *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;*
- * *een beslissing over verlof of ontslag;*
- * *een beslissing van de Wzd-functionaris.*

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- * *de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- * *een verplichting van de Wzd-functionaris.*

¹ *In uitzonderlijke gevallen is de raad van bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een medebewoner) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

3.3. Ontvankelijkheid van de klacht (Artikel 7)

- 1) De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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 het 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.

3.4. Werkwijze bij beoordeling van een klacht (Artikel 9)

- 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.

3.5. Stopzetting behandeling van de klacht (Artikel 9)

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.

3.6. Beoordeling klacht door de raad van bestuur (Artikel 10)

- 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. De termijn is na verlenging 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 kan 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 derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager 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.

Toelichting

Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de raad van bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De raad van bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term raad van bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.

Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de raad van bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de raad van bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.

3.7. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft (Artikel 11)

- 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 verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

3.8. Geschillencommissie (Artikel 12)

- 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.

3.9. Archivering en bewaartermijn klachtendossier (Artikel 13)

- 1) De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
- 2) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

3.10. Geheimhouding (Artikel 14)

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.

4. Overige bepalingen

4.1. Overige klacht- en meldmogelijkheden (Artikel 15)

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

4.2. Kosten (Artikel 16)

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

4.3. Openbaarmaking klachtenregeling (Artikel 17)

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de Actolei te plaatsen.

4.4. Evaluatie (Artikel 18)

- 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 klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale bewonersraad.

4.5. Onvoorziene omstandigheden (Artikel 19)

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

4.6. Vaststelling en wijziging regeling

- a) Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- b) Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale bewonersraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

4.7. Datum van inwerkingtreding (Artikel 21)

- a) Deze regeling treedt in werking op 04.10.2022
- b) Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

© Dit model is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet uitgesloten dat deze uitgave onjuistheden en / of onvolkomenheden bevat. De VGN aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die hierdoor kan ontstaan.

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

