

Klachtenreglement voor (vertegenwoordigers van) bewoners

Inleiding

Deze klachtenregeling geldt voor alle (vertegenwoordigers van) bewoners die zorg, ondersteuning en/of behandeling ontvangen van Woonvoorzieningen van Riant Verzorgd Wonen.

De (vertegenwoordiger van) de bewoner of diens nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wiens handelen of het nalaten daarvan hij niet tevreden is of diens leidinggevende;
- Bij de door Riant verzorgd wonen aangewezen klachtenfunctionaris
- De onafhankelijke klachtencommissie van Facit voor cliënten

Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail (klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl) ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Deze regeling betreft niet de klachten over onvrijwillige zorg (Wzd). Als niet duidelijk is of de klacht te maken heeft met onvrijwillige zorg, kan de klacht worden besproken met de klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen. In samenspraak wordt beoordeeld wat de beste werkwijze is.

Klachten regeling wet zorg en dwang

De klachtenregeling Wet zorg en dwang is een aanvulling op de algemene klachtenregeling. Het betreft specifiek klachten over de uitvoering van deze wet. In het geval u onvrede of een klacht heeft over de uitvoering van de Wet zorg en dwang, kunt u de stappen volgen zoals bij de algemene klachtenregeling zijn beschreven. Ook is het mogelijk om direct een externe vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang in te schakelen. U kunt bij een cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem terecht als u vragen heeft over onvrijwillige zorg en/of als u hierover advies/bijstand wilt. De contact gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon kunt u krijgen op de locatie waar de bewoner verblijft. De cliëntvertrouwenspersoon kan u eveneens helpen bij het zoeken naar de juiste wegen om uw onvrede/klacht ten aanzien van onvrijwillige zorg bespreekbaar te maken. Dit kan door u te ondersteunen in het gesprek met de betrokken medewerkers of leidinggevende. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon u helpen om via de ZorgHaven uw klacht in te dienen bij de externe klachten commissie onvrijwilligezorg (www.kcoz.nl)

Artikel 1. Begripsomschrijving

- Cliënt:** Bewoner of diens (wettelijke) vertegenwoordiger van een bij de zorgvoorziening als zodanig bekende persoon.
- Geschilleninstantie:** Officieel erkende instantie, waarbij een klacht kan worden ingediend. Zoals de Geschillencommissie EZa.
- 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 de woonvoorziening van Riant Verzorgd Wonen of door een persoon die voor een woonvoorziening van Riant Verzorgd Wonen werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of in samenspraak met de klachtenfunctionaris is geformuleerd
- Klachtencommissie:** De onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten van Facit
- Klachtenfunctionaris:** Een klachtenfunctionaris is iemand die bemiddelt bij een klacht. Dat betekent dat de klachtenfunctionaris met beide partijen in gesprek gaat waarbij de klachtenfunctionaris een onafhankelijke positie inneemt. Afhankelijk

van de wens van beide betrokkenen, worden vervolg stappen gezet waarbij het uitgangspunt is; toe werken naar een situatie die voor beide partijen aanvaardbaar is.

De klachtenfunctionaris kan desgewenst de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie

Vertrouwenspersoon: Een van de belangrijkste taken van de cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar te zijn voor (vertegenwoordiger van) bewoners die te maken hebben gekregen met een ongewenste omgangsvorm, een volgens de (vertegenwoordiger van de) bewoner onjuiste behandeling of een ander probleem. Wanneer de (vertegenwoordiger van de) bewoner er niet zelf uitkomt met de betreffende medewerker of leidinggevende of het moeilijk vindt het probleem bespreekbaar te maken, kan de cliëntvertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

Zorgaanbieder: Woonzorgvoorziening van Riant Verzorgd Wonen waarop de klacht betrekking heeft.

Vertegenwoordiger: Persoon die op grond van enige wettelijke bepaling naast of in plaats van de bewoner betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt. Of e en persoon die door de bewoner is gemachtigd om namens hem/haar de klacht in te dienen

Artikel 2. Doelstelling

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. In tweede instantie kan deze werkwijze bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

Artikel 3. Procedure

3.1 Allereerst stelt een medewerker de (vertegenwoordiger van de) bewoner die ontevreden is over het handelen van de medewerker of het nalaten daarvan in de gelegenheid om deze onvrede met hem te bespreken. Op het moment dat een leidinggevende van de bewoner verneemt dat deze ontevreden is over het handelen of het nalaten daarvan van een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met de betreffende medewerker of met de leidinggevende zelf te bespreken.

3.2 Wanneer de (vertegenwoordiger van de) bewoner er niet zelf uitkomt met de betreffende medewerker of leidinggevende of het moeilijk vindt het probleem bespreekbaar te maken, kan de cliëntvertrouwenspersoon ingeschakeld worden. De cliëntvertrouwenspersoon kan ook helpen bij het formuleren van de klacht.

3.3 De (vertegenwoordiger van) bewoner kan de klacht, al dan niet na de voorgaande stappen, bespreken met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. Informeren van (vertegenwoordigers van) bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en desgevraagd hulp bieden bij het formuleren daarvan;
- a. Ondersteunen van de bewoners en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het bespreekbaar maken van hun onvrede.

3.3 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 de degene die een beroep op hem doet en de degene op wie diens onvrede betrekking heeft¹.

¹ De klachtenfunctionaris oefent zijn functie uit, zoals beschreven in het beroepsprofiel onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Vereniging van Onafhankelijke klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKiG) Zie: [Beroepsprofiel en beroepscode klachtenfunctionaris 3.0 - VKiG](https://www.vkig.nl/beroeppsprofiel-en-beroeppscode-klachtenfunctionaris-3.0-vkig) (vkig.nl)

- 3.4 De klachtenfunctionaris heeft voor de uitvoering van zijn functie onder andere de volgende bevoegdheden:
- Informatie inwinnen en raadplegen en inzien van het (medisch) dossier en andere relevante en vertrouwelijke documenten. Hierbij wordt rekening gehouden met het geldende privacyreglement;
 - Vrije toegang in de gehele organisatie, rekening houdend met de privacy van mensen en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats
- 3.5 Op het moment dat de klager niet tevreden is over de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de klachtencommissie.
- 3.6 Als 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. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie, zie de website van de betreffende woonvoorziening voor nadere informatie. Dit dient binnen één (1) jaar na de datum van uitspraak door woonvoorziening en/of klachtencommissie plaats te vinden.
- 3.7 Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die ook zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen.
- 3.8 Als de klacht betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling, valt de klacht onder de WZD en kan deze niet in behandeling genomen worden door de klachtencommissie.
- Wel kan de klachtenfunctionaris samen met de (vertegenwoordiger van) de bewoner bespreken welke aanpak van klachten past en helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. De klachtenfunctionaris staat de klager echter niet bij tijdens een procedure bij de klachtencommissie voor WZD klachten.
- 3.9 De klachtenfunctionaris zendt, schriftelijk of per mail, het verloop van de bemiddeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft weer hoe het proces van de bemiddeling van de klacht is verlopen en geeft aan of de klacht aanleiding heeft gegeven om maatregelen te nemen en zo ja welke maatregelen dit zijn en wat er (eventueel) is afgesproken over de termijn waarop deze maatregelen zullen worden gerealiseerd. De klachtenfunctionaris sluit hiermee de klachtenbehandeling
- 3.10 Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de betreffende woonvoorziening.

Artikel 4. Onafhankelijkheid

- 4.1 De vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn onafhankelijk van Riant Verzorgd wonen georganiseerd
- 4.2 De cliëntenvertrouwenspersoon doet niet aan waarheidsvindingen en de klager heeft de mogelijkheid anoniem te blijven
- 4.3 Bij de klachten functionaris is er sprake van meerzijdige partijdigheid. Dat betekent dat de klachtenfunctionaris met beide partijen in gesprek gaat waarbij de klachtenfunctionaris een onafhankelijke positie inneemt
- 4.4 De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de cliënten van de afzonderlijke woonvoorzieningen die gebruik maken van diensten van de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, met dien verstande dat men bij voortdurende onenigheid een beroep kan doen op de geschilleninstantie waarbij afzonderlijke deelnemers van Riant Verzorgd Wonen zijn aangesloten, hetgeen op de website van de betreffende voorziening staat vermeld.

NB Voor klachten betrekking hebbende op de Wet Zorg en Dwang geldt een andere route. Deze kunnen worden voorgelegd aan één van de vier cliëntvertrouwenspersonen WZD, hiervoor verwijzen zij u naar <https://www.clientenvertrouwenspersoonwzd.nl/overzicht-aanbieders/> of de [KCOZ - Klachtencommissie onvrijwillige zorg](#).

Artikel 5. Werkwijze

- 5.1 De klachtenfunctionaris pakt klachten zo spoedig mogelijk op. Dit doet hij door in contact te treden met zowel de klager als met de beklagde (hoor en wederhoor).
- 5.2 Indien gewenst door de klager organiseert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek.
- 5.3 In of naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek worden, als daar aanleiding toe is, door de verantwoordelijk medewerker maatregelen geformuleerd.
- 5.4 Als de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht door de verantwoordelijk functionaris 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 klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel door de verantwoordelijk medewerker alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
- 5.5 Als de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn (langer dan 10 weken) niet door de verantwoordelijk functionaris beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris 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. Als de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- 5.6 De klachtenfunctionaris zendt, schriftelijk of per mail, het verloop van de bemiddeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft weer hoe het proces van de bemiddeling van de klacht is verlopen en geeft aan of de klacht aanleiding heeft gegeven om maatregelen te nemen en zo ja welke maatregelen dit zijn en wat er (eventueel) is afgesproken over de termijn waarop deze maatregelen zullen worden gerealiseerd. De klachtenfunctionaris sluit hiermee de klachtenbehandeling.
- 5.7 De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, als hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling dat de klager de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.
- 5.8 Als de klager ervoor kiest naar de klachtencommissie te gaan, dan gaat het reglement van de Facit klachtencommissie voor cliënten in werking.
- 5.9 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. De door de commissie gemaakte kosten komen voor rekening van de (directie van de) betreffende woonzorgvoorziening.
- 5.10 De woonvoorziening is niet verplicht om uitspraken van deze klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht klager op de hoogte te stellen wat met de uitspraak wordt gedaan. Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep doen op de geschilleninstantie waarbij betreffende voorziening is aangesloten.

Artikel 6. Geheimhouding

De vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de leden van de klachtencommissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening

De directie van de woonzorgvoorziening laat de cliënt (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn of worden getroffen.

Artikel 8. Verslaglegging

Jaarlijks brengen zowel de cliëntenvertrouwenspersoon als de klachtenfunctionaris een geanonimiseerd jaarverslag uit over de geregistreerde meldingen en/of klachten en het proces van (klachten)afhandeling. In dit verslag kunnen aanbevelingen gedaan worden omtrent gewenste verbeteringen.

De klachtencommissie schrijft per afgehandelde klacht een verslag.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Vertrouwenspersoon: Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl
- Klachtenfunctionaris: klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl
- Klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen: klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl
- Via telefoonnummer 0251-212202
- Geschilleninstantie, zie website zorgaanbieder