

# Klachtenregeling cliënten

<b>Titel</b>	Klachtenregeling cliënten
<b>Document eigenaar</b>	Raad van Bestuur
<b>Versie datum</b>	12 oktober 2023
<b>Vastgesteld door</b>	Raad van Bestuur
<b>Datum vaststelling</b>	15 oktober 2023
<b>Instemming OR</b>	8 september 2023
<b>Instemming CCR</b>	21 september 2023



Innoforte

# Klachtenregeling cliënten

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder : stichting Innoforte;
  - b. raad van bestuur : Raad van Bestuur van Innoforte;
  - c. cliënt : persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorgaanbieder dit verleent of heeft verleend;
  - d. klacht : uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt in het kader van de zorgverlening.
  - e. Wzd-klacht : klacht over onvrijwillige zorg zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd);
  - f. klager : de cliënt, de vertegenwoordiger of de nabestaande.
  - g. aangeklaagde : degene op wiens besluit de klacht betrekking heeft;
  - h. klachtenfunctionaris : degene die belast is met de opvang van klachten;
  - i. cliëntenvertrouwenspersoon: degene die helpt bij onvrede over onvrijwillige zorg;
  - j. onvrijwillige zorg : bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming en beveiliging, zoals bedoeld in de Wzd, waar de cliënt en/of de vertegenwoordiger (waar cliënt voor die keuze wilsonbekwaam is) niet mee instemt of zich tegen verzet bij de zorgverlening.

## Hoofdstuk 2 Voorfase: klachtopvang

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

1. Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn<sup>1</sup> ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker ;
  - b. de teamleider;
  - c. de zorgmanager;
  - d. de klachtenfunctionaris;
  - e. de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd) bij onvrijwillige zorg;
  - f. de Raad van Bestuur.

---

<sup>1</sup> In verband met de leesbaarheid wordt de mannelijke vorm aangehouden. Overal waar hij of zij staat kan ook zij of haar worden gelezen.

### **Artikel 3 Medewerker, teamleider en zorgmanager**

1. De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om zijn onvrede met hem te bespreken en naar een oplossing te zoeken. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kan contact worden opgenomen met de teamleider en vervolgens de zorgmanager.
2. De medewerker, teamleider en zorgmanager betrekken anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
3. De medewerker, teamleider en zorgmanager maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon.
4. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, na instemming van de betreffende cliënt of vertegenwoordiger, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

### **Artikel 4 Klachtenfunctionaris**

1. Klager bespreekt zijn onvrede met de klachtenfunctionaris indien de gesprekken met de medewerker, teamleider en/of de zorgmanager de onvrede niet heeft kunnen wegnemen, of de klager niet met hen in gesprek wil.
2. De klachtenfunctionaris:
  - a. geeft informatie over de klachtenregeling;
  - b. geeft advies over het indienen van een klacht en desgevraagd hulp bij het formuleren daarvan;
  - c. biedt eerste opvang en luistert naar klager;
  - d. begeleidt het proces gedurende de klachtenbehandeling;
  - e. past hoor en wederhoor toe, vanuit een onpartijdige rol.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene(n) die een beroep op hem doet/doen en degene(n) op wie de onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht en is niet in dienst van de zorgaanbieder.
5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

## **Artikel 5 Cliëntenvertrouwenspersoon**

1. Klager bespreekt zijn klacht over onvrijwillige zorg met de cliëntenvertrouwenspersoon.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon:
  - a. geeft informatie en advies aan cliënten en hun vertegenwoordigers over onvrijwillige zorg;
  - b. geeft ondersteuning aan de cliënten en hun vertegenwoordigers bij het bespreekbaar maken van onvrede over onvrijwillige zorg;
  - c. biedt desgevraagd hulp en ondersteuning bij het indienen van een klacht over onvrijwillige zorg en het doorlopen van de klachtenprocedure.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon staat naast de cliënt en is erop gericht de cliënt en zijn vertegenwoordiger te ondersteunen in de communicatie met de zorgaanbieder.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en is niet in dienst van de zorgaanbieder.
5. De cliëntenvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en het voor hem geldende kwaliteitskader. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntenvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

## **Hoofdstuk 3 Onderzoek en beoordeling klacht<sup>2</sup>**

### **Artikel 6 Procedure bij Raad van Bestuur**

1. Een klacht kan schriftelijk en/of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. zijn vertegenwoordiger;
  - c. zijn gemachtigde;
  - d. zijn zaakwaarnemer;
  - e. zijn nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, dan zal de Raad van Bestuur klager dringend adviseren alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Zolang klager in gesprek is met de klachtenfunctionaris, neemt de Raad van Bestuur de klacht niet

---

<sup>2</sup> Klachten over onvrijwillige zorg worden onderzocht en beoordeeld door de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg en niet door de raad van bestuur. Zie hoofdstuk 4 van deze regeling.

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 met de klachtenfunctionaris op te lossen.

#### **Artikel 7 Bevoegdheid 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 vallen onder de Wet zorg en dwang. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door naar de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)). Klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
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. De Raad van Bestuur stelt klager hiervan op de hoogte.

#### **Artikel 8 Ontvankelijkheid van klacht**

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al 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 de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van 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. er vindt een onderzoek plaats naar de gang van zaken rondom de klacht. Dit onderzoek wordt gedaan door een adviescommissie, dat de Raad van Bestuur voor dit doel instelt. Degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende mogen geen lid zijn van deze commissie;
- c. de resultaten van het onderzoek worden 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 10 Stopzetting behandeling van klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien 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 11 Beoordeling klacht door 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. 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 passende 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, 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 12    Geschillencommissie**

1.    Indien een klacht, na behandeling door de raad van bestuur, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2.    De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

## **Hoofdstuk 4 Onderzoek en beoordeling Wzd-klacht**

### **Artikel 13    Procedure bij landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg**

Een klacht over onvrijwillige zorg wordt behandeld door de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)). De zorgaanbieder zal een dergelijke klacht doorsturen naar deze commissie. De klachtenregeling van de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg is van toepassing.

## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 14    Beoordeling klacht over meerdere zorgaanbieders**

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 gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

### **Artikel 15    Geheimhouding**

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.

## **Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 17 Kosten**

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

## **Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling op gepaste wijze onder de aandacht van cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers.

## **Artikel 19 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 klachtenfunctionaris, de cliëntenvertrouwenspersoon, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

## **Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

## **Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

## **Artikel 22 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling is in werking getreden op 15 juli 2021 en aangepast op 15 oktober 2023. De wijzigingen zijn op dezelfde dag in werking getreden.





[www.innoforte-zorg.nl](http://www.innoforte-zorg.nl)



**Innoforte**