

## Klachtenreglement Thuiszorg IZO

## Inleiding

Het klachtenreglement komt voort uit de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt. Elementen die terug komen in het klachtenreglement zijn:

- Hoe een klacht aanhangig/kenbaar gemaakt wordt
- Hoe de gang van zaken is rond de behandeling van de klacht, met wie wordt de klacht besproken, resulterend in een schriftelijke mededeling aan klager
- Bepalingen over de klachtenfunctionaris (intern, op afroep, elders)
- De termijnen (maximaal 6 weken, en eventuele verlenging met 4 weken) en tussentijdse voortgang
- Ondersteuning van de cliënt aanbieden (via de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon)
- Bepalingen over ketenzorg en/of een betrokken ander
- De gang naar de geschillencommissie
- Kosten

De Wkkgz stelt drie globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

1. Klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden
2. De behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing
3. De klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken. De genoemde termijn geldt niet voor de werkzaamheden van de interne klacht(opvang)functionaris. Als de klager vindt dat werkzaamheden van de interne klacht(opvang)functionaris te veel tijd kosten, staat het hem vrij om officieel een klacht in te dienen en daarmee de termijn te laten starten.

De Wkkgz bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd.

Vindt de klager dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie.

De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de klachtenfunctionaris of door een daarvoor bedoelde organisatie. In de Wkkgz kan ook de cliëntvertrouwenspersoon hierin een rol spelen.

Thuiszorg IZO waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en is onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

## Definities

### Artikel 1.1 De organisatie

Thuiszorg IZO en de tot de Thuiszorg IZO groep behorende ondernemingen. Thuiszorg IZO is lid van de brancheorganisatie Zorgthuisnl.

### Artikel 1.2 Cliënt

Een natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg of maatschappelijke ondersteuning wordt verleend

### Artikel 1.3 Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, 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.

Verder 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.

### Artikel 1.4 Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

### Artikel 1.5 Nabestaande

1. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene
2. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was
3. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet
4. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding
5. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

### Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Thuiszorg IZO is aangesloten bij Stichting Zorggeschil, Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde.

## Procedure voor behandeling

### Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

### Artikel 3. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, of via e-mail worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van die commissie ([www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)).

Indiener van de klacht wordt door Thuiszorg IZO regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

### Artikel 4. De medewerker en diens leidinggevende

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

#### Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure
2. De directie zendt de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft
3. De functionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en tracht binnen 14 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

### Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie
2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

## **Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris**

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

## **Artikel 7. Conclusie**

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Thuiszorg IZO waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Thuiszorg IZO over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Thuiszorg IZO noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

## **Artikel 8. Intrekking klacht**

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

## **Geschilleninstantie**

### **Artikel 9. Geschilleninstantie**

Wordt een klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 10. Vertegenwoordiging**

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Thuiszorg IZO kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

### **Artikel 11. Bijstand voor de klager**

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Thuiszorg IZO hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachten(opvang)functionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan hierbij ook hulp worden ingeschakeld.

#### **Artikel 12. Registratie**

De klachtovangfunctionaris 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 klachtovangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie. De klachtovangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

#### **Artikel 13. Kosten**

1. De klachtenprocedure binnen Thuiszorg IZO is voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de mogelijke bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschilleninstantie, dan geldt wat in het reglement van de geschilleninstantie daarover is opgenomen.

#### **Artikel 14. Klachten over (betrokken) anderen**

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven
2. 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, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Thuiszorg IZO of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Thuiszorg IZO of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.



## Contactgegevens

### Interne klachten(opvang)functionaris

Thuiszorg IZO  
Ellen Ros  
Sterrenlaan 166  
2402 BC Alphen a/d Rijn

E: [ellen@izo.nl](mailto:ellen@izo.nl)

### Externe klachtenfunctionaris

Quasir  
Postbus 1021  
7940 KA Meppel

E: [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl)

W: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

### Geschilleninstantie

Stichting Zorggeschil  
Postbus 132  
8430 AC Oosterwolde

E: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

W: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)