



LINC NAAR **ZORG**

Klachtenregeling

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen
Artikel 1	<i>Begripsomschrijvingen</i>
Hoofdstuk 2	Klachtenopvang
Artikel 2	<i>Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?</i>
Artikel 3	<i>De medewerker en zijn leidinggevende</i>
Artikel 4	<i>De klachtenfunctionaris</i>
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling
Artikel 5	<i>Het indienen van een klacht</i>
Artikel 6	<i>Bevoegdheid van de bestuurder</i>
Artikel 7	<i>Ontvankelijkheid van de klacht (= kan de klacht behandeld worden?)</i>
Artikel 8	<i>Werkwijze bij beoordeling van een klacht</i>
Artikel 9	<i>Stopzetting behandeling van de klacht</i>
Artikel 10	<i>Beoordeling klacht door de bestuurder of een vertegenwoordiger van het bestuur</i>
Artikel 11	<i>Beoordeling klacht die op meer zorgaanbieders betrekking heeft</i>
Artikel 12	<i>Geschillencommissie</i>
Artikel 13	<i>Archivering en bewaartermijn klachtendossier</i>
Artikel 14	<i>Geheimhouding</i>
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen
Artikel 15	<i>Overige klacht- en meldmogelijkheden</i>
Artikel 16	<i>Kosten</i>
Artikel 17	<i>Openbaarmaking klachtenregeling</i>
Artikel 18	<i>Evaluatie</i>
Artikel 19	<i>Onvoorziene omstandigheden</i>
Artikel 20	<i>Vaststelling en wijziging regeling</i>
Artikel 21	<i>Datum van inwerkingtreding</i>

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. cliënt	persoon die zorg vraagt of een persoon aan wie Linc naar Zorg zorg verleent of heeft verleend;
b. klacht	een uiting van onvrede over een handeling, of het niet handelen, of over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt, door Linc naar Zorg of door een persoon die voor Linc naar Zorg werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur, al dan niet samen met een verzoek tot schadevergoeding
c. klager	degene die een klacht indient;
d. aangeklaagde	degene over wie de klacht gaat vanwege zijn ¹ besluit, handelen of niet handelen
e. bestuur	de bestuurder/directeur van Linc naar Zorg;
f. klachten-behandelaar	degene die binnen Linc naar Zorg belast is met de opvang van klachten;
g. zorg	zorg of dienst zoals deze is omschreven bij of op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
h. na-bestaanden	echtgenoot, geregistreerd partner, kind(eren), ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (Wkkgz);
i. vertegenwoordiger	persoon die op grond van een wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

¹ in deze klachtenregeling kun je voor 'zijn' ook 'haar' lezen
Linc naar Zorg

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker² over wie hij niet tevreden is;
- b. zijn leidinggevende;
- c. klachtenbehandelaar.

Artikel 3 De medewerker en zijn leidinggevende

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

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

² in deze klachtenregeling kun je voor 'medewerker' ook 'medewerkster' lezen

- b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing voor de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. 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 cliënten, 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 cliënten 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. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor 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 de zorgaanbieder, 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.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het bestuur. 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 het bestuur indient. Als het (mogelijk) een Wzd-klacht is, zal de secretaris ervoor zorgen dat de klacht bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) terecht komt.
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, is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen toch nog 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 in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de bestuurder

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 bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang (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 bestuurder 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, wanneer hem daarnaar gevraagd wordt, bezwaar maakt tegen het doorsturen van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht (= kan de klacht behandeld worden?)

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. hij 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 de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder 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 bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt pas beoordeeld nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. als 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 op de hoogte gebracht van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

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.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de bestuurder of een vertegenwoordiger van het bestuur

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als 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 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 bestuurder 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 bestuurder stuurt 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 uitgevoerd.
4. De bestuurder 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. bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meer zorgaanbieders betrekking heeft

1. Als 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 bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke

zorgaanbieders of 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 volgens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Als een klacht, na behandeling in overeenstemming met deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daar geen genoegen mee neemt, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de [Geschillencommissie Zorg](#)³.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bestuurder 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 cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Iedereen 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, met als uitzondering dat een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht, of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling volgt dat de bekendmaking noodzakelijk is.

³ <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling staat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties niet in de weg.

Artikel 16 Kosten

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

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun een exemplaar van de regeling te geven, als ze daarom vragen, en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2020.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de hiervoor geldende klachtenregeling.

