

**Reglement  
Klachtenregeling Wkkgz  
Eilandzorg 2021**

413 Reglement Klachtenregeling Wkkgz Eilandzorg 2021  
Goedgekeurd 25-11-2021 Eigenaar: Directeur / Bestuurder

Hoge Molenstraat 13, 4301 KB Zierikzee  
0111- 74 57 00

info@eilandzorg.com  
www.eilandzorg.com



**Eilandzorg**

## Inhoudsopgave

	<b>Pagina</b>
<i>Hoofdstuk 1</i> <i>Algemene bepalingen</i>	<i>3</i>
Artikel 1        Begrippenlijst	3
 <i>Hoofdstuk 2</i> <i>Klachtopvang</i>	 <i>4</i>
Artikel 2        Bij wie kan ik terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3        De medewerker en diens leidinggevende	5
Artikel 4        De Klachtenfunctionaris	5
 <i>Hoofdstuk 3</i> <i>Klachtenbehandeling</i>	 <i>7</i>
Artikel 5        Het indienen van een klacht	7
Artikel 6        In behandeling nemen van een klacht	7
Artikel 7        Procedure en termijn klachtenbehandeling	9
Artikel 8        Bevoegdheid van de commissie	9
Artikel 9        Ontvankelijkheid van de klacht	10
Artikel 10       Onderzoek	10
Artikel 11       Stopzetting behandeling klacht	11
Artikel 12       Advies klachtencommissie	11
 <i>Hoofdstuk 4</i> <i>Overige bepalingen</i>	 <i>12</i>
Artikel 13       Geschillencommissie	12
Artikel 14       Overige klacht- en meldmogelijkheden	12
 <i>Stroomschema</i>	 <i>13</i>

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder : Stichting Eilandzorg Schouwen-Duiveland
- b. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van Eilandzorg zorgaanbieder; Schouwen-Duiveland
- c. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- d. Klacht : uiting van onvrede die schriftelijk of per e mail is ingediend bij de klachtencommissie, over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is.
- e. Klager : degene die een klacht indient;
- f. Aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
- h. Klachtencommissie : de Klachtencommissie Zeeland;

- i. Zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- j. Klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten;
- k. Zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, WMO of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele Wet op gezondheidszorg als bedoeld in de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- l. Nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvkgz;
- m. Vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

## Hoofdstuk 2 Klachttopvang

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

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

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, 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 cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens 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, 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 cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat 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;
  - 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 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.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. 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.
5. 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.
6. De zorgaanbieder 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.
7. 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.

8. 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.
9. 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 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie 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

klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.



## Artikel 7 Procedure en termijn van klachtbehandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie houdt klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder tussentijds steeds op de hoogte van de voortgang van de behandeling. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

## Artikel 8 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is slechts bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade, indien deze betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd, zie deel 4.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. indien 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.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

## Artikel 10 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

## Artikel 11 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

## Artikel 12 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke grondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### Artikel 13 Geschillencommissie

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.

### Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## Stroomschema

