



**Klachtenregeling Humane Zorg**

|                            |                                            |          |
|----------------------------|--------------------------------------------|----------|
| <b>INLEIDING</b>           |                                            | <b>3</b> |
| ARTIKEL 1                  | BEGRIPPEN                                  | 4        |
| ARTIKEL 2                  | DOEL KLACHTENREGELING                      | 5        |
| ARTIKEL 3                  | UITGANSPUNTEN BIJ KLACHTENREGELING         | 5        |
| ARTIKEL 4                  | KLAGER                                     | 5        |
| ARTIKEL 5                  | ONTVANKELIJKHEID VAN KLACHT                | 5        |
| ARTIKEL 6                  | TAKEN EN BEVOEGDHEDEN KLACHTENFUNCTIONARIS | 5        |
| ARTIKEL 7                  | KLACHTENFUNCTIONARIS VAN HUMANE ZORG       | 6        |
| ARTIKEL 8                  | TAKEN EN BEVOEGDHEDEN ZORGAANBIEDER        | 6        |
| ARTIKEL 9                  | DE KLACHTENREGELING                        | 6        |
| ARTIKEL 10                 | DOSSIER BEWAREN                            | 7        |
| <b>GESCHILLENCOMMISSIE</b> |                                            | <b>8</b> |
| ARTIKEL 11                 | GESCHILLENCOMMISSIE                        | 8        |
| ARTIKEL 14                 | KOSTEN                                     | 8        |
| ARTIKEL 15                 | GEHEIMHOUDING                              | 8        |
| ARTIKEL 16                 | OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING            | 8        |
| ARTIKEL 17                 | ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN                 | 8        |
| ARTIKEL 18                 | VASTSTELLING, WIJZIGING EN EVALUATIE       | 8        |
| DATUM VAN INWERKINGTREDING |                                            | 9        |

## Inleiding

Sinds de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) per 1 januari 2016 is de wijze van klachtenafhandeling veranderd. De klachtenregeling, gebaseerd op de Wkkgz, is de standaardregeling waar Humane Zorg zich aan dient te houden bij het omgaan met klachten van cliënten.

## Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- b. Dossier: de schriftelijke of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van de zorg aan de cliënt.
- c. Huiselijke kring: een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger.
- d. Klager: de persoon die een klacht heeft ingediend.
- e. Klachtenfunctionaris: de onafhankelijke functionaris die namens de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten.
- f. Nabestaande:
  - De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene.
  - 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 uitspraak verplicht was.
  - Degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledenen 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.
  - Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding.
  - Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
- g. Vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- h. Zorg: Zvw, Wlz, Wmo, Jeugdwet zorg en andere zorg.
- i. Zorgaanbieder: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.
- j. Zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Indien een organisatie wordt gevormd door een organisatorisch verband van natuurlijke personen, richten de uit deze regeling voortvloeiende verplichtingen zich tot ieder van die personen.

## Artikel 2 Doel klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- a. De individuele klager in zijn recht te zetten.
- b. De zorgaanbieder zijn wettelijke plichten jegens de klager te laten voldoen.
- c. Het creëren van gelijkwaardigheid tussen klager en aangeklaagde.
- d. Bij te dragen aan het komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing waarbij de relatie tussen klager en aangeklaagde hersteld kan worden.

## Artikel 3 Uitgangspunten bij klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. Het verdient altijd de voorkeur dat de klacht gezamenlijk wordt opgelost door de klager of aangeklaagde, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris.
- b. De klachtenfunctionaris verzorgt klachtenopvang en – bemiddeling.
- c. De klager en de aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
- d. Bij de behandeling van de klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Zowel de klager als de aangeklaagde krijgen de gelegenheid om
- e. Toelichting te geven op de klacht en hebben recht op toelichting op de uitspraak.

## Artikel 4 Klager

Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door:

- de cliënt,
- een vertegenwoordiger van de cliënt,
- een door de cliënt gemachtigde,
- een zaakwaarnemer van de cliënt,
- een nabestaande van de overleden cliënt.

Voorts 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 5 Ontvankelijkheid van klacht

Een klacht niet ontvankelijk als:

- a. De klacht geen betrekking heeft op de zorgorganisatie of een van haar medewerkers,
- b. De klacht anoniem is ingediend,
- c. De klacht zonder instemming van de cliënt is ingediend,
- d. Een klacht van dezelfde aard door dezelfde klager nog in behandeling is,
- e. De klacht reeds behandeld is en er geen nieuwe omstandigheden of feiten hebben voorgedaan.
- f. 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.

## Artikel 6 Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris:
  - a. informeert de aanbieder en cliënt over de klachtenregeling;
  - b. kan assisteren bij het indienen van een klacht;
  - c. zorgt dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht;

- d. zorgt dat de klager op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- e. zorgt dat de behandeling van de klacht gericht is op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
2. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor haar geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
3. Indien de klachtenfunctionaris zich belemmert voelt in het uitoefenen van haar taak maakt zij dit bespreekbaar met de zorgaanbieder.
4. Om haar taak goed uit te voeren mag de klachtenfunctionaris informatie met betrekking tot de klacht opvragen bij de zorgaanbieder.

## Artikel 7 Klachtenfunctionaris van Humane Zorg

1. Humane Zorg heeft een externe partij voor de functie van klachtenfunctionaris aangewezen.

Telefoonnummer klachtenfunctionaris is **06-48 44 55 38**

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

2. Humane Zorg zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris de taken onafhankelijk kan uitvoeren.

## Artikel 8 Taken en bevoegdheden zorgaanbieder

De zorgaanbieder:

- a. beoordeelt of een klacht ontvankelijk is;
- b. zorgt dat de cliënt in contact kan komen met de klachtenfunctionaris;
- c. is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht;
- d. is verantwoordelijk voor het aanleggen van een dossier met betrekking tot de klacht.

## Artikel 9 De klachtenregeling

*De afhandeling van een klacht vindt op grond van artikel 14 die in de algemene voorwaarden van Quasir staan.*

Een klacht kan telefonisch **06-48 44 55 38** of via mail **[bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)** worden ingediend.

### 9.1

Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een Klachtenfunctionaris te laten;

1. adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
2. bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
3. bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

### 9.2

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is

aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

### 9.3

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 9.2.4 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

### 9.4

De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de Klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:

- a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
- b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de Klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
- c. Nadat de klacht is ingediend zal de Klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de Klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen:
  - I. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
  - II. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
  - III. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
  - IV. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
  - V. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
  - VI. indien ondanks bemiddeling door de Klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.
  - VII. Indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de Klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

## Artikel 10 Dossier bewaren

1. De zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Voor de documentatie met betrekking tot de klacht wordt een apart dossier aangemaakt. Documenten worden dus niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## Geschillencommissie

### Artikel 11 Geschillencommissie

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, en hier niet mee akkoord kan gaan is er een geschil ontstaan.
2. Een geschil kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie.
3. De geschillencommissie volgt hierin haar eigen regeling.

Humane Zorg is aangesloten bij de volgende erkende geschilleninstantie:

Stichting Zorggeschil

Adres:

Postbus 24018

3502 MA Utrecht

Telefoonnummer: 06-12583075 (ambtelijk secretaris)

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

De geschillencommissie handelt geheel onafhankelijk volgens hun eigen statuten. Mits de geschillencommissie ingeschakeld wordt zal de Klachtenfunctionaris de klager reglement geschilleninstantie mailen. Dan is het aan de geschillencommissie om over hun werkwijze met de klager te communiceren.

### Artikel 14 Kosten

Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan klachtenbehandeling.

### Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door:

1. in de zorgovereenkomst naar de regeling te verwijzen;
2. hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken;
3. de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist Humane Zorg.

### Artikel 18 Vaststelling, wijziging en evaluatie

1. Deze regeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door Humane Zorg.
2. Bij wijziging van deze regeling legt Humane Zorg dit ten minste voor aan de klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiging van haar leden.
3. Humane Zorg evalueert deze klachtenregeling jaarlijks.

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2019