

Titel Klachtenreglement cliënten

1. Inleiding

Dit document beschrijft de wijze waarop Zorggroep Drenthe klachten van cliënten afhandelt.

2. Verantwoordelijkheden

Functionaris	Verantwoordelijkheden
Bestuurssecretaris	Opstellen, wijzigen en beheer van het document
MT	Goedkeuren van het document
CCR / OR	Instemmingsrecht
MT	Goedkeuren van het document
Kwaliteitsbureau	Publiceren/plaatsen van het document
Medewerkers	Werken volgens de inhoud van het document

3. Reglement

3.1 Inleiding

Het landschap van de ouderenzorg ontwikkelt zich de komende jaren in rap tempo. In Drenthe is sprake van een dubbele vergrijzing en ontgroening. De kwetsbaarheid van de ouderen neemt verder toe. Dit betekent dat wij nú stappen moeten zetten om in 2030 – en daarna – klaar te zijn voor de toekomst van de ouderenzorg. De norm 'zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan' vanuit het WOZO-programma van de overheid, is hierbij uitgangspunt. Binnen deze veranderingen in de ouderenzorg blijft onze missie leidend.

Missie

Onze bewoners en cliënten kunnen hun leven voortzetten op de manier zoals zij dat wensen. Dat doen wij door samen met het (ondersteunende) zorgnetwerk rond de bewoner en cliënt waardevolle zorg te bieden.

Visie

In 2030 wordt Zorggroep Drenthe gezien als koploper in de noodzakelijke transitie van de ouderenzorg.

Kernwaarden

Wij hebben de kernwaarden van onze organisatie geformuleerd. Deze waarden laten zien wat onze cultuur is en zijn als een kompas voor onze organisatie. Ze geven ons richting en focus in onze dagelijkse werkzaamheden. Wij willen ons daarnaast als organisatie herkenbaar en onderscheidend in de markt neerzetten naar onze (toekomstige) bewoners, cliënten en medewerkers.

Uniek

Wij hebben allen onze unieke persoonlijkheid, vaardigheden en talenten. Daarmee onderscheidt iedere medewerker zich in zijn, haar of diens bijdrage aan de organisatie én

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 1 van 8

aan de persoonsgerichte zorg voor onze bewoners en cliënten; want onze bewoner en cliënt is óók uniek. Wij respecteren de eigenheid van elke collega, bewoner en cliënt.

Verbindend

Wij zijn open, begripvol en handelen met compassie (wat leidt tot betere relaties). Wij staan in verbinding met elkaar, met bewoners en cliënten – en hun naasten -, vrijwilligers, mantelzorgers en andere (zorg)aanbieders. Door binnen ons zorgnetwerk de krachten te bundelen en expertise te benutten, werken we continu aan de verbetering van zorg en dienstverlening.

Respectvol

Wij gaan integer, waardig en begripvol met elkaar om. Zo gaan wij ook om met onze bewoners, cliënten en alle betrokkenen. Respect voor elkaar vormt de basis voor een waardige zorg- en werkomgeving.

Desondanks kan het voorkomen dat een client, diens naaste of wettelijke vertegenwoordiger niet tevreden is over de zorg- en dienstverlening.

Zorggroep Drenthe streeft ernaar dat klachten zo 'dicht' mogelijk rondom de client worden behandeld en opgelost. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en het vertrouwen van de ontevreden client te behouden of te herwinnen. Van klachten kan geleerd worden en kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen kan worden dat er in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Mocht een medewerker er zelf niet uitkomen dan kan hij/zij hulp en ondersteuning vragen aan zijn of haar leidinggevenden of bij de betreffende manager. Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kan er worden doorverwezen naar de klachtenfunctionaris. Deze kan ondersteuning bieden bij het oplossen van onvrede, herstellen van vertrouwen, informeren over de klachtenregeling en eventueel ondersteuning bieden bij het formuleren en opschalen van een klacht.

Dit klachtenreglement is opgesteld vanuit de modelregeling van Actiz en LOC met als basis de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Zorggroep Drenthe heeft ervoor gekozen dit reglement ook van toepassing te laten zijn op de dienstverlening vanuit de Wet Maatschappelijke ondersteuning en overige particuliere dienstverlening vanuit Zorggroep Drenthe.

Voor klachten met betrekking tot indicatiestellingen vanuit de WMO kunnen cliënten zich richten tot de verschillende gemeenten.

De Wet Zorg en Dwang is uitgesloten van deze regeling. Klachten die betrekking hebben op de Wet Zorg en Dwang kunnen schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan onze klachtenfunctionaris via klachten@zorggroepdrenthe.nl. De klachtenfunctionaris zal ervoor zorgen dat de klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

3.2 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a) Zorgaanbieder Stichting Zorggroep Drenthe
- a) Raad van bestuur De raad van bestuur van Stichting Zorggroep Drenthe

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 2 van 8

- b) Cliënt Natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend
- c) Klacht Uiting van onvrede over 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, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding, zie voor omschrijving zorg punt i.
- d) Klager Degene die een klacht indient; de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaande
- e) Aangeklaagde Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- f) Cliëntenraad De centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
- g) Lokale cliëntenraad De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder, op een specifieke locatie
- h) Klachtenfunctionaris Degene die binnen de organisatie belast is met het onafhankelijk behandelen en afhandelen van klachten van cliënten, bewoners of andere belanghebbenden
- i) Zorg Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet of de Wet Maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op 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

3.3 Klachtopvang

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij niet tevreden is
- b. Diens leidinggevende
- c. De manager/directeur
- d. De onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via klachten@zorggroepdrenthe.nl of telefonisch via 0592-331232

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten er attent op dat zij contact kunnen opnemen met de leidinggevende.

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 3 van 8

3. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede samen te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
 - b. Helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede
 - c. Schaalt indien nodig op naar de raad van bestuur en helpt cliënten en hun vertegenwoordigers daar bij
2. De klachtenfunctionaris richt zich 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.
2. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet Wkkgz 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.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 ervoor zorg 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 op dat moment door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

3.4 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 4 van 8

1. klachtenfunctionaris. Per mail kan dit via het mailadres klachten@zorggroepdrenthe.nl ter attentie van de klachtenfunctionaris. Per brief kan dit naar het postadres van Zorggroep Drenthe, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Industrieweg 15, 9402 NP Assen.
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 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is legt hij dit voor aan de raad van bestuur, die vervolgens het definitieve besluit neemt. De klachtenfunctionaris deelt het besluit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden 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 Wet Zorg en Dwang (Wzd)

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.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris het volgende in acht
 - a. Een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 5 van 8

- b. Indien 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 kennis gesteld 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 klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De klachtenfunctionaris 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 maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde oordeel de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie en/of raad van bestuur voor te leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie en/of bestuurder.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 6 van 8

2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 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 Verpleging, verzorging en geboortezorg indien deze vallen onder de Wet kwaliteit, klachten, geschillen en zorg (Wkkgz). Op de website van de geschillencommissie wordt de klager geïnformeerd over het indienen van een klacht en het proces omtrent de afhandeling www.degeschillencommissiezorg.nl.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een 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.

3.5 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

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 raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 7 van 8

1. De bestuurssecretaris evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.
2. De bestuurssecretaris betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de (lokale) cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden 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 cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2024.

4. Te gebruiken hulpmiddelen

- [Werkinstructie klachtafhandeling](#)

5. Van toepassing zijnde wet- en regelgeving

[Wkkgz](#)

[WMCZ](#)

[Wlz](#)

[Wmo](#)

[Wzd](#)

Datum	Versie	titel	Eigenaar	Evaluatie
1-12-2024	3	Klachtenreglement cliënten	Bestuurssecretaris	1-12-2027
				Pagina 8 van 8