



## KLACHTENREGELING

### Voorwoord.

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, wil de coöperatie daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn en door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van een ontevreden cliënt behouden of herwonnen worden. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen. De coöperatie wil luisteren naar het unieke verhaal van de cliënt. Wat is er niet goed gegaan? Wat kan er beter?

De coöperatie streeft naar een snelle oplossing van signalen van onvrede bij cliënten en zoekt samen met de cliënt een oplossing die recht doet aan de klacht. Een snelle oplossing kan alleen wanneer de cliënt het signaal snel en dichtbij de zorg af kan geven. Dat kan een medewerker van een lid of een zelfstandig lid (ZZP'er) zijn. In de opvang van klachten is ook een rol weggelegd voor de klachtenfunctionaris(sen), die een bemiddelende rol heeft en begeleid naar het oplossen van de klacht.

Het oplossen van een klacht gebeurt zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt. Ook de cliënt heeft een belangrijke rol in het duidelijk verwoorden van de klacht en het zoeken naar oplossingen; het is een gedeelde verantwoordelijkheid. Soms echter is een formele aanpak onvermijdelijk.

In deze klachtenregeling is geregeld hoe klachten van cliënten binnen de coöperatie behandeld worden. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het uitvoeringsbesluit Wkkgz. De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden.

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten die zorg en begeleiding ontvangen op basis van de zorgverzekeringswet (Zvw), Jeugdwet (JW), Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Beide coöperaties hebben **geen** locaties of leden met een zogenaamde Bopz-aanmerking (gesloten afdeling). Voor deze locaties is de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en *het Besluit klachtenbehandeling Bopz* van belang<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Voor cliënten met een Bopz-indicatie worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten.



## **1. Begrippen.**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder;

Zorgaanbieder	Lid van de coöperatie die geïndiceerde zorg levert.
Bestuur	Het bestuur c.q. de directie van de coöperatie.
Cliënt	Natuurlijk persoon die zorg vraagt en op basis van een zorgovereenkomst zorg ontvangt van een van de leden van de coöperatie ( zorgaanbieder)
Klacht	Uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt door de zorgaanbieder of een persoon werkzaam voor de zorgaanbieder.
Klager	Degene die een klacht indient.
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of handelen de klacht betrekking heeft.
Cliëntenraad	Vertegenwoordiging van de cliënten van de zorgaanbieder op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
Klachtenfunctionaris	Degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten.
Maatschappelijke ondersteuning	Maatschappelijke ondersteuning (zorg) zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)
Overige zorg en dienstverlening	Deze regeling is ook van toepassing op klachten over diensten in aanvulling op het pakket van geleverde zorg.
Zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de (zorg)wetten t.w. Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet en de wet maatschappelijk ondersteuning danwel handelingen op het gebied van individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, niet zijnde WLZ of Zvw alsmede alle handelingen met als doel het bevorderen en bewaken van het welzijn en gezondheid van de cliënt.
Coöperatie	Organisatie waarin zorgaanbieders zich hebben verenigt teneinde zorg te kunnen leveren. In deze regeling; Noviomagum (TVN-Zorgt) en WMO-de Meierij.
WMO de Meierij	Vereniging op coöperatieve grondslag van zorgaanbieders (Kleine ondernemers en ZZP'ers) Regio Meierij en Hart van Brabant.
TVN - zorgt	Coöperatie t.b.v. het leveren van "brede" zorg regio Rijk van Nijmegen.
Geschillencommissie	Onafhankelijke organisatie waarbij de zorgaanbieder conform verplichting WKKGZ is aangesloten t.b.v. klachten en geschillen in de zorg.



## **2. Uiting van klachten.**

Bij wie kan een cliënt terecht?

- 1) Persoonlijk begeleider, ambulante zorgverlener, (Personeel in loondienst / ZZP'er-eigenaar)
- 2) Eigenaar / bestuurder / Coördinator als of van de zorgaanbieder.
- 3) Geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. ( verplicht )
- 4) Directie en bestuur van de coöperatie.

Het oplossen van een uiting van onvrede of klacht is een gedeelde verantwoordelijkheid van cliënt en de zorgaanbieder (of diens medewerkers). Hierbij kan de klachtenfunctionaris van de coöperatie een bemiddelende rol / positie innemen. Zowel van cliënt als zorgaanbieder wordt een actieve inspanning tot het oplossen van de klacht verwacht.

Een cliënt of diens vertegenwoordiger kan zijn of haar uiting van onvrede of klacht ook schriftelijk indienen bij de coöperatie. hierbij kan gebruik gemaakt worden van het zogenaamde verbeterformulier. Het kan gaan over zaken waarover men ontevreden is maar ook over vragen/opmerkingen of adviezen die het zorgaanbod mogelijk kunnen verbeteren.

## **3. De zorgaanbieder.**

- De zorgaanbieder stelt degene die ontevreden is of een klacht wil indienen in de gelegenheid om dit (persoonlijk) bespreekbaar te maken. De zorgaanbieder kan anderen bij het gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing en/of verduidelijking van de ontstane onvrede. Uiteraard kan ook de klager zich laten bijstaan.
- Zorgaanbieders maken aan klager kenbaar dat de mogelijkheid bestaat een klacht in te dienen bij de geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten en/of bij de coöperatie waar de cliënt een overeenkomst mee heeft en de zorgaanbieder is aangesloten. Ook wordt de klager geïnformeerd over deze regeling en de mogelijkheid dat de coöperatie eveneens kan (door)verwijzen naar de geschillencommissie zorg van de betreffende aanbieder wanneer de onvrede c.q. klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost door zorgaanbieder/coöperatie en cliënt.

## **4. De klachtenfunctionaris van de coöperatie.**

Wanneer een klager een klacht indient bij de coöperatie wordt de klachtenfunctionaris gevraagd de klacht in behandeling te nemen.

De coöperatie maakt geen gebruik van een apart aangestelde klachtenfunctionaris maar combineert deze functie met andere werkzaamheden voor de coöperatie.

Tot de taken van de klachtenfunctionaris behoren:

- Informatie en advies aan cliënten en zorgaanbieders omtrent de klachtenregeling.
- Advies t.b.v. oplossingen danwel doorverwijzing om tot een oplossing te komen.
- Ondersteuning bij gesprek om tot een oplossing te komen. (bemiddeling)



#### 4.1. Verwerken van informatie / resultaat klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris registreert contacten, de werkzaamheden die zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie wordt door de klachtenfunctionaris een verslag gemaakt van de bevindingen t.b.v. de directie/bestuur van de coöperatie. Hierin kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen opnemen.

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze regeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris hierin geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand richten tot de directeur. De directeur zal i.o. een onafhankelijke klachtenfunctionaris vragen de klacht in behandeling te nemen.

#### **5. het indienen van een klacht.**

Een klacht kan ingediend worden door:

- De cliënt
- Diens vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer
- Diens nabestaanden.

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de coöperatie door deze te richten aan :

Voor cliënten van zorgaanbieders aangesloten bij WMO-coöperatie de Meierij;

- Bestuur WMO-coöperatie de Meierij  
Litsersstraat 20  
5275 BV Den Dungen  
[bestuur@wmodemeierij.nl](mailto:bestuur@wmodemeierij.nl)

Voor cliënten van zorgaanbieders of teams van TVN-Zorgt;

- Directeur en klachtenfunctionaris TVN-Zorgt  
Van den Havestraat 82  
6521 JT Nijmegen  
[info@tvnzorgt.nl](mailto:info@tvnzorgt.nl)

# 1. Indien een klacht nog niet is besproken met de zorgaanbieder is de directie/bestuur bevoegd om de klager voor te stellen de klacht, eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris informeel op te lossen. Indien klager hiermee akkoord gaat is er geen sprake meer van een (geregistreerde) klacht.

Een klacht of een klacht die niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan ook worden ingediend bij de geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

De zorgaanbieder is verplicht de klager hier gegevens over te verstrekken teneinde contact te kunnen leggen met de geschillencommissie.

De directie i.q. klachtenfunctionaris kan klager op basis van de inhoud van de klacht ook adviseren de klacht direct in te dienen bij de geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Zowel klager als zorgaanbieder zullen hiervan op de hoogte worden gesteld.



## **6. Bevoegdheid van het bestuur / directie.**

- Indien een klacht betrekking heeft op een persoon die niet voor de zorgaanbieder of coöperatie werkzaamheden uitvoert of betrekking heeft op gedragingen van mede-cliënten kan het bestuur/directie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Klager en zorgaanbieder zullen hiervan met reden en eventueel advies bericht ontvangen.
- Het bestuur/directie is niet bevoegd om klachten in het kader van de uitvoering BOPZ in behandeling te nemen. Voor BOPZ gelden andere regelingen.
- Indien een klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder / niet zijnde een lid van de coöperatie dan wordt klager hiervan op de hoogte gesteld met informatie over de juiste aanbieder/ dienstverlener.

## **7. Ontvankelijkheid van de klacht.**

Het bestuur kan een klacht niet ontvankelijk verklaren als:

- Eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld.
- Een gelijke klacht nog in behandeling is of is "doorgestuurd" aan de geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.
- Een klacht wordt ingediend door een niet daartoe bevoegd persoon.
- De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis ouder dan twee jaar tenzij er sprake was van een klacht met recht op schadevergoeding, dan geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager en zorgaanbieder medegedeeld.

## **8. Werkwijze bij een klacht gericht aan bestuur/directie van de coöperatie;**

- Het bestuur/directie neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene waarop de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld kan worden:
  - Zie ook onder 5 - #1 Wanneer een klacht niet besproken is...
  - Doorverwijzing naar de geschillencommissie zorg waarbij de aanbieder is aangesloten
  - In behandeling door de coöperatie t.b.v. duurzame oplossing / lerende organisatie.
- Het bestuur / directie neemt bij behandeling van de klacht het volgende in acht:
  - Een klacht wordt pas in behandeling genomen als degene waarop de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gehad te reageren.
  - In overleg met klager / betrokkene kan de directie adviseren de klacht alsnog door te sturen naar de geschillencommissie zorg waar de aanbieder is aangesloten.



- Onderzoek naar de gang van zaken wordt door een door het bestuur/de directie aangewezen (klachten)functionaris ten uitvoer gelegd.
- De uitkomst van het onderzoek waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft. Zij krijgen de gelegenheid op het resultaat van het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
- Er wordt ten allen tijde gestreefd naar een duurzame oplossing voor de klacht en een oplossing die naar tevredenheid is van zowel de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft.
- Indien er geen duurzame oplossing mogelijk blijkt;
  - Kan klager alsnog een klacht indienen bij de geschillencommissie.
  - Zal i.o. met betrokkenen en eventuele extern betrokkenen (indicatiesteller / consulent) gezocht worden naar een alternatief t.b.v. continuïteit van zorg voor de client

Een klacht wordt niet verder door de coöperatie behandeld indien:

- De klager de klacht intrekt ( door dit schriftelijk mede te delen aan bestuur/directie van de coöperatie. ( zie voor adres punt 5.)
- De klager alsnog besluit de klacht in te dienen bij de geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

### **9. Beoordeling klacht door bestuur/directie van de coöperatie.**

- Het bestuur/directie van de coöperatie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien wordt voorzien dat onderzoek, gesprekken en beoordeling meer dan zes (6) weken in beslag zullen nemen zal de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft hiervan op de hoogte worden gesteld. Het bestuur/directie dient in deze mededeling een redelijke termijn van beoordeling op te nemen, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
- Wanneer klager niet akkoord is met de gestelde termijn kan de behandeling van de klacht door de coöperatie worden beëindigd en klager in de gelegenheid worden gesteld de klacht in te dienen bij de geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.
- Het bestuur/directie stelt bij het beoordelen van de klacht de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft op de hoogte van de beoordeling en geeft in dit oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft maatregelen te nemen, welke dit zijn en binnen welke termijn deze gerealiseerd dienen te zijn.
- Het bestuur/directie vermeldt in het oordeel dat de klager, indien deze niet tevreden is over het oordeel, de klacht alsnog kan voorleggen aan de geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.



## **10. Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.**

- Indien een klager een klacht heeft die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang neemt het bestuur/directie contact op met alle betrokkenen teneinde de klacht te kunnen beoordelen. Indien klager de klacht wenst in te dienen bij een geschillencommissie zorg waarbij de zorgaanbieder is aangesloten zal klager op de hoogte gesteld worden tot welke geschillencommissie hij zich kan wenden.

## **11. Archivering en dossier**

- Het bestuur/directie, in casu de klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een klachtendossier. Na een termijn van twee jaren na beoordeling / behandeling wordt het klachtendossier vernietigd.
- Informatie uit het klachtendossier wordt zonder uitdrukkelijke toestemming van klager met niemand gedeeld.
- Documenten en of andere bescheiden t.b.v. de klacht worden niet bijgevoegd in het zorgdossier van de cliënt. Er kan wel melding gemaakt worden van indienen van een klacht door cliënt in het dossier.

## **12. geheimhouding.**

Iedereen die betrokken is bij indienen, behandeling, onderzoek en beoordeling van klachten en/of de beschikking heeft over gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend of vermoed is, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens en voor zover er een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht is of uit taak bij uitvoering noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **13. Overige klacht- melding mogelijkheden.**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties of geschillencommissie(s) onverlet.

## **14. Kosten.**

Voor de behandeling en beoordeling van klachten brengt de coöperatie en/of zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene waarop de klacht betrekking heeft.

## **15. Klachtenregeling – openbaarmaking.**

Het bestuur/directie brengt deze klachtenregeling onder aandacht van haar leden, cliënten en diens vertegenwoordigers. Indien gewenst kan een kopie van deze regeling worden verkregen. Hiervoor kan een verzoek ingediend worden bij de coöperatie (zie adres #5)



---

## **16. Evaluatie.**

Deze regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd of zoveel eerder indien daar aanleiding toe is.

Directie, bestuur, leden- en cliëntenraad kunnen op basis van de evaluatie aanbevelingen doen om klachten zoveel als mogelijk te kunnen voorkomen en de zorg en dienstverlening te verbeteren.

## **17. overig.**

- In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur van de coöperatie.
  - Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur/directie van de coöperatie.
  
  - 1<sup>e</sup> regeling vastgesteld en in werking 1-8-2017
  - 1<sup>e</sup> wijziging en evaluatie 11-2-2019 (wijziging adres en WKKGZ)
  - 2<sup>e</sup> wijziging en evaluatie 13-5-2020 (tekst en wijziging geschillencommissie).
-