

Klachtenregeling Wkkgz

Inleiding

De meeste cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker om daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Uitgangspunt voor Zinzia Zorggroep is het bieden van goede zorg. De tevredenheid van de cliënten staat hierbij voorop. Hierbij past dat cliënten (en hun vertegenwoordigers) zich vrij voelen om uiting te geven aan gevoelens van onvrede. Zinzia staat open voor deze signalen en wil een sfeer creëren waarin klachten geuit kunnen worden. Een klachtvriendelijke cultuur waarbij iedereen binnen de organisatie openstaat voor klachten en er oog en oor voor heeft. Zinzia streeft ernaar om onvrede en klachten van cliënt voor zover mogelijk laagdrempelig, informeel en transparant af te handelen, zo dicht mogelijk bij de bron van de klacht. Medewerkers en leidinggevendenden zijn daarom het eerste aanspreekpunt wanneer een cliënt een klacht heeft. In een gesprek zal geprobeerd worden helder te krijgen wat er aan de hand is, onvrede weg te nemen en herhaling te voorkomen.

Voor informatie over en advies bij klachten, kunnen cliënten en hun naasten een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Zinzia. Het betreft hier twee medewerkers van de afdeling Kwaliteit & Innovatie die daartoe zijn aangewezen. Levert dit niet het gewenste resultaat op, dan kan een klacht schriftelijk voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur. Wanneer ook dat niet het voldoende oplevert kan de klager zich wenden tot de externe klachtencommissie regio Arnhem of de geschillencommissie.

In dit klachtreglement zijn de procedure en afspraken vastgelegd omtrent de interne afhandeling van klachten. Deze klachtenregeling is opgesteld conform de modelregeling van Actiz en LOC. De klachtenregeling voldoet aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) aan een dergelijk reglement stelt.

Herziening april 2021

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 1 van 9

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder: de stichting (Zinzia Zorggroep);
 - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - d. 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 Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - 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 (Wmcz 2018) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - h. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - i. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, 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.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 2 van 9

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. 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 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 zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem 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 klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun 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.

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 3 van 9

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet 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.
5. 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.
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. 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 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.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur de klacht

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 4 van 9

niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dat naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit 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 klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De procedure van de KCOZ op www.kcoz.nl.
3. 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 de 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 degenen op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degenen op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degenen op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 5 van 9

- 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur 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 degenen 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 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 Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Indien de Raad van Bestuur er behoefte aan heeft, kan hij de klager voorstellen om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie regio Arnhem. De Raad van Bestuur zal de klager meedelen dat deze procedure buiten de Wkkgz valt en de termijnen als volgt zijn: tien weken voor de behandeling van de klacht en de hoorzitting en vier weken voor het schrijven van het advies. Wanneer de klager akkoord gaat, dan zal de Raad van Bestuur de klacht doorsturen aan de externe klachtencommissie regio Arnhem.
4. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degenen 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.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het vierde lid benoemde mededeling, de mogelijkheid

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 6 van 9

heeft om de klacht ter advisering aan de externe klachtencommissie regio Arnhem voor te leggen (indien dit niet al eerder gebeurd is) of de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt de contactgegevens van de externe klachtencommissie regio Arnhem en van de geschillencommissie.

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 Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieder bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieder af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk 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 zorg vanuit de zorgverzekeringswet.

Artikel 12 Externe klachtencommissie

1. Indien de klacht, na bespreking conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, dan kan de klager de klacht aan de externe klachtencommissie voorleggen. Zinzia is lid van de klachtencommissie van Facit (www.facit.nl). Via klachtencommissie@facit.nl is het reglement op te vragen.

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, tenzij het een Wzd-klacht betreft.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 7 van 9

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 15 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 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 18 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 19 Evaluatie

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

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 8 van 9



2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 24 juni 2021.

Klachtenregeling Wkkgz	Zinzia zorggroep	CCR: juni 2021 OR: mei 2021
Vastgesteld: juni 2021 Geëvalueerd: oktober 2024	Locatie(s): Zinzia	IV: Kwaliteit & Innovatie
Evaluatie: oktober 2027	Handboek	Pagina: 9 van 9