

Klachtenreglement Oumnia Zusters:

Artikel 1: Definities

Directie: De directie van de zorgaanbieder.

Klachtgerechtigde: De cliënt die rechtstreeks wordt getroffen door een besluit of gedraging van de aangeklaagde, diens nabestaande, diens vertegenwoordiger, en in geval van klachten op grond van de Jeugdwet tevens de ouder, ouder zonder gezag, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Klager: Klachtgerechtigde die een klacht indient.

Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf zijn of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Cliëntenraad: De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners en cliënten van de zorgaanbieder. De cliëntenraad kan ook worden aangeduid als ‘verwantenraad’.

Cliënt: Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

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.

Klachtenfunctionaris: Degene die door de directie is aangesteld en belast is met de advisering aan klagers en bemiddeling van klachten.

Artikel 2: Doel en Toepassingsgebied

Doel: Het doel van dit reglement is uitvoering te geven van de bepalingen van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, artikel 3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet.

Toepassingsgebied: Dit reglement is van toepassing op alle locaties van de zorgaanbieder.

Artikel 3: De Medewerker en Diens Leidinggevende

1. Wanneer tegenover een medewerker een klacht is ingediend, stelt de medewerker klager in de gelegenheid om de klacht met klager te bespreken. De medewerker en/of klager betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de andere partij daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op dit klachtenreglement en de mogelijkheid om de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met de medewerker te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Leden 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 4: 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 deze geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 5: Ontvankelijkheid van de Klacht

5. Een klacht is niet-ontvankelijk als: a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld. b. Indien een gelijke klacht nog in behandeling is. c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
6. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
7. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

8. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt door de directie samen met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie beoordeeld. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Artikel 6: Wie een Klacht Kan Indienen

Een klacht over een besluit of een gedraging van de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder kan worden ingediend door een klachtgerechtigde.

Hoofdstuk 2: Klachtenfunctionaris

Artikel 7: Benoeming, Taken en Verantwoordelijkheden

9. De directie stelt een voor de in lid 2 van dit artikel genoemde taken geschikte klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
10. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken: a. Adviseert klachtgerechtigden met betrekking tot het indienen van een klacht. b. Ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht. c. Onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
11. De directie ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris diens werkzaamheden onafhankelijk verricht volgens dit reglement en benadeelt deze niet wegens de wijze waarop deze functie wordt uitgevoerd.
12. De directie stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die deze voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
13. De klachtenfunctionaris die als persoon betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, zal de in lid 2 van dit artikel genoemde taken overdragen aan een ander persoon die geen betrokkenheid heeft.

Artikel 8: Indienen van een Klacht

14. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (via post of e-mail) bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.
15. Aan het indienen van een klacht in het kader van deze regeling zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 9: Afhandeling van de Klacht

16. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
17. De behandeling van de klacht is erop gericht een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing te bereiken.
18. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de voortgang van de behandeling van de klacht.
19. De klachtenfunctionaris informeert de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht over de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk 4: Klachtencommissie

Artikel 10: Benoeming, Taken en Verantwoordelijkheden

20. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie personen.
21. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directie.
22. De leden van de klachtencommissie zijn deskundig op het gebied van klachtenbehandeling.
23. De leden van de klachtencommissie zijn niet in dienst van de zorgaanbieder en verrichten hun werkzaamheden onafhankelijk.
24. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
25. De klachtencommissie heeft de volgende taken: a. Het nemen van beslissingen inzake de bevoegdheid van de klachtcommissie, ontvankelijkheid en gegrondheid van klachten. b. Het voorbereiden en leiden van zittingen en bijeenkomsten van de klachtencommissie.
26. De directie stelt de klachtcommissie de faciliteiten ter beschikking die deze voor diens werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
27. Een lid van de klachtencommissie die als persoon betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, zal de in lid 6 van dit artikel genoemde taken overdragen aan een ander persoon die geen betrokkenheid heeft.

Artikel 11: Indienen van een Klacht

28. Klachten die na behandeling door de klachtenfunctionaris naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid zijn opgelost, kunnen in afwijking van artikel 15 van deze regeling ook worden ingediend bij de klachtencommissie.

- 29. In afwijking van lid 1 van dit artikel kunnen klachten die verband houden met de Jeugdwet rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 30. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (via post of e-mail) bij de klachtencommissie worden ingediend. Aan het indienen van een klacht in het kader van deze regeling zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 12: Afhandeling van de Klacht

- 31. Indien de klachtencommissie besluit tot in behandeling nemen van de ingediende klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 32. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 33. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt. Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
- 34. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 35. Indien de klager zijn klacht intrekt, de partijen zich met bemiddeling door de commissie of anderszins met elkaar hebben verzoend, zal de commissie besluiten de klacht niet verder te behandelen.
- 36. De commissie zal uiterlijk binnen vier weken nadat zij van partijen kennis heeft genomen van de feiten, haar gemotiveerde oordeel schriftelijk aan partijen doen toekomen. Bij haar oordeel kan de commissie aanbevelingen aan partijen doen.
- 37. De commissie draagt ervoor zorg dat haar oordeel met aanbevelingen, indien van toepassing, binnen vier weken na het uitbrengen van haar oordeel door de directie wordt beantwoord. Indien de directie afwijkt van het oordeel van de

klachtencommissie en de bijbehorende aanbevelingen, zal zij dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken aan de klachtencommissie en de klager.

Hoofdstuk 5: Beroepsmogelijkheden

Artikel 13: Beroep bij een Geschillencommissie Zorg

38. Indien de klager of aangeklaagde het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie, kan deze binnen zes weken na de schriftelijke uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij de Geschillencommissie via <https://www.degeschillencommissie.nl/> In geval de zorg wordt gegeven in het kader van de Wmo, staat de weg naar deze geschillencommissie niet open.

Artikel 14: Slotbepalingen

39. Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Zorgaanbieder".

40. Het klachtenreglement treedt in werking met ingang van de datum van vaststelling.

41. Dit reglement zal jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig worden aangepast.

42. Dit reglement wordt bekendgemaakt aan alle medewerkers en cliënten van de zorgaanbieder.

Artikel 15: Datum van inwerktreding

1. Dit reglement vervangt alle voorgaande klachtenreglementen.

2. Dit reglement treedt in werking op 25 juni 2024.