

Voorwoord

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling van de VGN (versie december 2019) en voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Omega heeft ervoor gekozen om klachten over de zorg te behandelen zonder klachtencommissie.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid en moet altijd serieus worden genomen. Het streven is dat de klacht zoveel mogelijk besproken wordt met degene die in de lijn van de organisatie het meest betrokken is bij de oorzaak van de klacht. Indien wenselijk kan de klacht ook besproken worden met de manager of de directeur-bestuurder (Raad van bestuur).

Voor advies met betrekking tot het bespreken van ontevredenheid, het indienen van de klacht, ondersteuning bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen, kan een beroep gedaan worden op de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon vanuit Cordaan die bij Stichting Omega betrokken is. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon is onafhankelijk, onpartijdig en zoekt gericht naar een oplossing die zowel voor de persoon die de klacht indient als de persoon op wie de klacht betrekking heeft, bevredigend is.

Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang worden niet op basis van deze klachtenregeling behandeld. Die wet schrijft namelijk voor dat die klachten door een externe klachtencommissie worden behandeld. Deze commissie, de KCOZ, is ingesteld door een aantal branche-organisaties, waaronder de VGN. Zie www.kcoz.nl.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2 Wat te doen bij ontevredenheid	4
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3 Bespreken met medewerker	4
Artikel 4 Bespreken met leidinggevende (eventueel directeur-bestuurder)	5
Artikel 5 Ondersteuning door klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon	5
Hoofdstuk 3 Wat te doen bij een klacht	6
Artikel 6 Het indienen van een klacht	7
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 8 Klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	8
Artikel 9 Werkwijze na ontvangen van een klacht	8
Artikel 10 Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten	9
Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht	10
Artikel 12 Geschillencommissie	10
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	10
Artikel 14 Geheimhouding	10
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	11
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 16 Kosten	11
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	11
Artikel 18 Evaluatie	11
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	11
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	11
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	12

Behandeling van klachten over zorg zonder klachtencommissie

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Stichting Omega zorg verleent of heeft verleend;
- b. ontevredenheid: mondelinge uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Stichting Omega of door een persoon die voor Stichting Omega werkzaam is;
- 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 Stichting Omega of door een persoon die voor Stichting Omega 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;
- d. klager: degene die een klacht indient;
- e. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- f. directeur-bestuurder: de raad van bestuur van Stichting Omega. De raad van bestuur wordt gevormd door directeur-bestuurder mevr. M. Nieuwenhuijse.
- g. klachtenfunctionaris/
vertrouwenspersoon: degene van Cordaan die voor Stichting Omega belast is met de opvang van klachten.
- h. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;

- i. nabestaanden: ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz
- j. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- k. zaakwaarnemer: persoon die de belangen van een cliënt behartigd zonder daartoe bevoegd te zijn. Indien cliënten zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen, kan een zaakwaarnemer een klacht indienen.

Hoofdstuk 2 Wat te doen bij ontevredenheid

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

De ouder/ vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. met diens leidinggevende (eventueel de directeur-bestuurder)

Artikel 3 Bespreken met medewerker

1. De medewerker stelt de ouder/ vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon.
3. De medewerker gaat na of verdere behandeling van de onvrede nodig is. Indien verdere behandeling van de ontevredenheid nodig is, zal de manager betrokken worden bij het

behandelen van de ontevredenheid (artikel 4 Bespreken met leidinggevende). Indien verdere behandeling niet nodig is, kan de klacht worden afgehandeld.

4. De medewerker handelt het signaal van ontevredenheid af en bespreekt met de manager wat er afgesproken is.
5. Medewerkers bespreken onvrede van de vertegenwoordigers of nabestaanden van een cliënt in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 Bespreken met leidinggevende (eventueel directeur-bestuurder)

1. Indien de onvrede van de ouder/ vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt onvoldoende opgelost kon worden met de medewerker, wordt diens leidinggevende betrokken. Indien een vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt een leidinggevende rechtstreeks vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt.
2. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de registratie van de ontevredenheid in het formulier 'registratie ontevredenheid ouders/verwanten in ONS'.
3. De leidinggevende probeert de ontevredenheid weg te nemen.
4. De leidinggevende maakt ontevreden vertegenwoordigers of nabestaanden van een cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon.
6. De leidinggevende bespreekt onvrede van een vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 5 Ondersteuning door klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon

Ouders/ vertegenwoordigers of nabestaanden van een cliënt van stichting Omega kunnen voor advies met betrekking tot het bespreken van ontevredenheid, het indienen van een klacht,

ondersteuning bij het formuleren daarvan en het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen, een beroep doen op een klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon. Stichting Omega maakt gebruik van een klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon van Cordaan en volgt hierbij artikel 5 van de *Klachtenregeling voor Clienten van de Stichting Cordaan Groep*¹. Om een vertrouwenspersoon in te schakelen kan er contact opgenomen worden met Marleen Bijlsma (centrale klachtenfunctionaris), 06-39188830.

De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon is onafhankelijk, onpartijdig en zoekt gericht naar een oplossing die zowel voor de persoon die de klacht indient als de persoon op wie de klacht betrekking heeft, bevredigend is.

1. De ouder/ vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt kan in een vertrouwelijk gesprek met de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon (van Cordaan) zijn/ haar verhaal vertellen en advies en bijstand krijgen. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon luistert naar de ouder/vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, geeft informatie en voorlichting, bespreekt wensen en suggesties. Als in het gesprek duidelijk wordt dat er sprake is van een formele klacht, dan kan de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon de wijze van klachtbehandeling aan de cliënt uitleggen en behulpzaam zijn bij het indienen van een formele klacht.
2. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon brengt uit wat hem in de opvang ter kennis komt niets naar buiten, tenzij dit wettelijk verplicht is.
3. Indien gewenst kan een klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon van Cordaan door Stichting Omega geraadpleegd worden bij het preventief voorkomen van een klacht.

Hoofdstuk 3 Wat te doen bij een klacht

Indien de onvrede van de ouder/ vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt onvoldoende opgelost kon worden met de betrokken medewerker, diens leidinggevende en eventueel de directeur-bestuurder, kan door de vertegenwoordiger of nabestaande een formele klacht worden ingediend. Indien er sprake is van een formele klacht, wordt gebruik gemaakt van het klachtenreglement en de centrale klachtopvang van Cordaan (*Klachtenregeling voor Clienten van de Stichting Cordaan Groep*).

¹ Zie: <https://www.cordaan.nl/klachtenregeling-en-cli-ntvertrouwenspersonen>

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur-bestuurder van Stichting Omega. De directeur-bestuurder zorgt dat de klacht geregistreerd wordt in het klachtenformulier uit de kennisbank van Stichting Omega en dat dit formulier gestuurd wordt naar kwaliteit@stichtingomega.nl.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. een ouder/ vertegenwoordiger van een cliënt; een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijv. de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt gemachtigd is.
 - b. een nabestaande van een cliënt.
 - c. een zaakwaarnemer van een cliënt
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. In dit geval stuurt de directeur-bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. De directeur-bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen zoals genoemd in artikel 55 wet zorg en dwang. Deze klachten stuurt de directeur-bestuurder door aan Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur-bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht reeds door eenzelfde klager werd ingediend en 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar (Burgerlijk Wetboek art. 3:310).

2. Indien de directeur-bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 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, neemt de directeur-bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directeur-bestuurder 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. Indien er sprake is van een klacht voor Omega en Cordaan wordt een oplossing op maat gezocht, zodat geen belangenverstremming kan ontstaan voor de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon (van Cordaan).
4. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 9 Werkwijze na ontvangen van een klacht

1. Als sprake is van een formele klacht neemt de directeur-bestuurder van Stichting Omega contact op met Cordaan. Deze regelt dat een klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van het team klachtopvang de klacht namens Stichting Omega in behandeling neemt en de klacht in samenwerking met de directeur-bestuurder en/ of manager be- en afhandelt.
2. Van de klachtafhandeling wordt een schriftelijk verslag opgesteld.
3. De punten 1 en 2 zijn eveneens van toepassing als de ouder/vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt in contact wil worden gebracht met een klachtenfunctionaris/

vertrouwenspersoon zoals in artikel 5 van deze klachtenregeling. Met dien verstande dat het overleg met de vertegenwoordiger of nabestaande dan als vertrouwelijk wordt beschouwd en de directeur-bestuurder en/ of manager alleen met toestemming van de vertegenwoordiger of nabestaande over hetgeen besproken is, geïnformeerd worden.

Artikel 10 Bemiddeling bij- en afhandeling van klachten

(Op basis van artikel 6, *Klachtenregeling voor Clienten van de Stichting Cordaan Groep*)

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon zal streven naar een 'duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'.

1. De klager ontvangt standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin opgenomen de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon contact opneemt.
2. Na een eerste gesprek met de klager past de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon hoor en wederhoor toe en bemiddelt tussen partijen om tot een goede oplossing van de klacht te komen. Als hiervoor één of meerdere gesprekken tussen partijen noodzakelijk zijn, maakt de directeur- bestuurder of manager van Stichting Omega een verslag van het gesprek. De afspraken voor een verbetertraject worden in dit verslag schriftelijk vastgelegd. De klager wordt in de gelegenheid gesteld op het verslag te reageren. De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon kan de klager hierbij ondersteunen.
3. De directeur-bestuurder van Stichting Omega is bij behandeling van de klacht contactpersoon voor de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon van Cordaan.
4. Een klacht dient in principe binnen een periode van 6 weken te zijn afgehandeld. In overleg met de klager kan deze termijn met 4 weken worden verlengd.
5. Van de klachtafhandeling wordt een schriftelijk verslag opgesteld door de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon. De klager en de directeur-bestuurder van Stichting Omega ontvangen dit verslag.

6. Al naar gelang de ernst van de klacht belt de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon maximaal zes weken na het afsluiten van het dossier de klager om na te vragen of de klacht daadwerkelijk is verholpen en de gemaakte afspraken nagekomen worden.

Artikel 11 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 directeur- bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De directeur-bestuurder licht de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon in en bevestigt schriftelijk of per e-mail aan de klager het intrekken van de klacht.

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een formele klacht, na be- en afhandeling conform de klachtenregeling, 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. Stichting Omega is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg¹. Deze geschillencommissie hanteert een termijn van een jaar. Deze termijn begint te lopen op de dag van indiening van de klacht.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De directeur-bestuurder bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn 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

¹ Zie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>

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 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 directeur-bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling in ieder geval elke twee jaar.
2. De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de ouderraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur-bestuurder ter instemming voor aan de ouderraad en de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01-01-2017, geëvalueerd en opnieuw vastgesteld op 03-02-2022
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.