

Code: ORG - 008 Versiedatum: Eigenaar:
Versie: 001 - 002 01-09-2024 Bestuurssecretaris

Auteur:
Adviseur Kwaliteit en Veiligheid

Klachtenregeling bewoners

Woord vooraf

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Dit kan de door ons geboden zorg zijn, maar u kunt ook een klacht hebben over de organisatie of de bejegening. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Nieuw Unicum stimuleert haar bewoners om bij onvrede/klachten als eerste gesprek te voeren met de medewerkers, eerstverantwoordelijke verpleegkundige (evv-er) of teamleiders. De ervaring leert dat dit onvrede meestal snel de wereld uit helpt. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een klacht bij ons indienen. In deze regeling informeren we u daarover.

Onze klachtenregeling voldoet aan de regels die in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn opgenomen. Belangrijk hierbij is dat klachten van onze bewoners zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. Nieuw Unicum wil graag leren van klachten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Voor klachten over expliciet in de Wet zorg en dwang (Wzd) genoemde onderwerpen is deze regeling niet bedoeld. Deze klachten worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Klagers zullen in dat geval worden doorverwezen.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op. U kunt ons bereiken op telefoonnummer via 023 – 576 12 12 (u vraagt dan naar de klachtenfunctionaris) of u kunt een e-mail sturen naar klachtenfunctionaris@nieuwunicum.nl.

Met vriendelijke groet,

Raad van bestuur

Klachtenregeling bewoners

Inhoud

Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

Artikel 2 – Indiening klacht

Artikel 3 – Termijnen

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

Artikel 6 – Inzage dossier

Artikel 7 – Kosten

(Informe) klachtopvang door betrokkene of leidinggevende

Artikel 8 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 10 – Benoeming

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene

Artikel 16 – Vervallen voortzetting klacht

Artikel 17 – Voortgang procedure en vervolgstappen bij geschillencommissie

Artikel 18 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

Artikel 19 – Inzet deskundige

Artikel 20 – Rapportage en oordeel

Artikel 21 – Melding en aangifte

Artikel 22 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Klachtenregeling bewoners

Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van Stichting Nieuw Unicum betreffen.
- b. **Bewoner:** een natuurlijke persoon die die zorg ontvangt of aan wie zorg wordt verleend door Nieuw Unicum.
- c. **Vertegenwoordiger:** de persoon op personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex) bewoner of nabestaande op te treden.
- e. **Hij/zij/hen:** Waar 'hij' staat in deze regeling kan ook 'zij' of 'hen' worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een bewoner over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Stichting Nieuw Unicum in de uitoefening van diens functie.
- g. **Klachtenfunctionaris:** de door Stichting Nieuw Unicum aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- h. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de bewoner, een nabestaande van de overleden bewoner dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de bewoner.
- i. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, de curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de bewoner optreedt om de belangen van de bewoner die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- j. **Instelling:** rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent of doet verlenen. In deze regeling Stichting Nieuw Unicum (Hierna 'Nieuw Unicum'), rechtsgeldig vertegenwoordigd door de raad van bestuur.

Artikel 2 – Indiening klacht

1. Over een gedraging jegens een bewoner (waaronder het handelen of nalaten) in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de bewoner, een nabestaande van de overleden bewoner dan wel een vertegenwoordiger van de bewoner. Het gaat in dit kader om gedragingen in de relatie medewerker-bewoner en bewoners onderling.
2. Voorts kan over de weigering van Nieuw Unicum om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een bewoner te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
3. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend. Klagers die niet in staat zijn om klachten schriftelijk in te dienen worden daarbij geholpen door de klachtenfunctionaris. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Pas op dat moment vangen de wettelijke termijnen aan om de klacht af te handelen.

Klachtenregeling bewoners

4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachtenfunctionaris@nieuwunicum.nl en/of per post naar Klachtenfunctionaris, Nieuw Unicum, Zandvoortselaan 165, 2042 XK Zandvoort
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de klager;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 3 – Termijnen

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
 - d. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
 - e. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

1. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht (hoor en wederhoor) en is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
2. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 – Inzage dossier

De klachtenfunctionaris heeft recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Klachtenregeling bewoners

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris worden geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Nieuw Unicum hierover anders beslist.

(Informeel) klachtopvang door betrokkene of leidinggevende

Artikel 8 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies aan klager over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 10 – Benoeming

Nieuw Unicum benoemt conform art. 8, lid 1 onder b Wmcz een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door Nieuw Unicum niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden uit binnen de kaders van de Wkkgz en deze klachtenregeling naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan Nieuw Unicum.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;

Klachtenregeling bewoners

- c. onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. toeleiding van klager in de klachtenbehandeling naar de Geschillencommissie in geval van complexe klachten;
- g. het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure met inachtneming van de wettelijke termijnen. Wel ontvangen klager en betrokkene een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 17 – Voortgang procedure en vervolgstappen bij geschillencommissie

1. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig (hoor en wederhoor) wordt behandeld. De klachtenfunctionaris houdt klager en betrokkene op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2. Indien klachten niet naar tevredenheid van de klager of Nieuw Unicum worden afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om de klacht aan de geschillencommissie van de VGN voor te leggen.
3. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van Nieuw Unicum jegens een bewoner in het kader van de zorgverlening te beslechten.
4. De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-.

Artikel 18 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. toegang tot : algemene ruimtes waar bewoners zich bevinden en, indien de bewoner daar uitdrukkelijk toestemming voor verleent;
- d. het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;

Klachtenregeling bewoners

- e. het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 19 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en/of klachtenfunctionaris kunnen Nieuw Unicum verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. Nieuw Unicum beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 20 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt klager en Nieuw Unicum schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. Nieuw Unicum besluit of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die zij zal nemen. Dit alles binnen de wettelijke termijn van de Wkkgz.
3. Indien de klacht de bestuurder in persoon betreft, wordt het besluit genomen door de voorzitter van de raad van toezicht.

Artikel 21 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet Nieuw Unicum daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie(s).
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet Nieuw Unicum aangifte. Nieuw Unicum geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt Nieuw Unicum of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan Nieuw Unicum klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 22 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist Nieuw Unicum zich zo spoedig mogelijk ervan de bewoner, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden in een jaarlijkse rapportage doorgezonden naar Nieuw Unicum.
2. De dossiervoering, bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Code: ORG - 008 Versiedatum: Eigenaar:
Versie: 001 - 002 01-09-2024 Bestuurssecretaris

Auteur:
Adviseur Kwaliteit en Veiligheid

Klachtenregeling bewoners

3. De klager, betrokkene en Nieuw Unicum hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgesteld in het zorgdossier.

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Bijlage: Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens