

## Klachtenregeling voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers

### Wanneer spreken we van een klacht

Een cliënt, zijn (wettelijke) vertegenwoordiger of een andere betrokkene (bijvoorbeeld een vrijwilliger) kan ontevreden zijn over het functioneren van Zideris of over het handelen van iemand die bij Zideris werkt. Bijvoorbeeld omdat de zorg of ondersteuning die de cliënt krijgt, afwijkt van het Persoonlijk Plan (PP). Ook kan het zijn dat de cliënt andere verwachtingen heeft van de zorg of zich op een andere manier benadeeld voelt. De uiting van ontevredenheid of ongenoegen noemen we een klacht.

### Onze uitdaging

Het opvangen van klachten en ongenoegens van cliënten en vertegenwoordigers en het zoeken naar oplossingen is een onderdeel van de warme relatie die we bij Zideris aangaan met cliënten. Bovendien bieden klachten aanknopingspunten voor het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Je kunt een klacht zien als een gratis advies.

Het is onze uitdaging om klachten en ongenoegens tijdig te signaleren en passende maatregelen te nemen om de klacht te verhelpen. We willen er voor zorgen dat dezelfde klacht in de toekomst niet meer ontstaat. Daarbij streven we een cultuur van openheid na en willen we leren van gemaakte fouten.

### Werkwijze bij klachten

#### Open en laagdrempelig

We gaan op een open en laagdrempelige manier om met klachten en ongenoegens. Cliënten en vertegenwoordigers moeten weten waar ze terecht kunnen, dus zorgen wij ervoor dat de klachtenadressen voor hen goed bereikbaar en benaderbaar zijn. De klachtenfunctionaris is van alle mogelijkheden op de hoogte en kan advies geven met betrekking tot het indienen van de klacht.

#### Oplossen op de plek van ontstaan

Klachten kunnen op verschillende niveaus worden opgelost. Uitgangspunt is de klacht zoveel mogelijk op te lossen op de plek waar deze is ontstaan. Dus direct met de betrokken medewerker, het betrokken team of de betrokken leidinggevende.

### **De klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is contactpersoon binnen de organisatie voor klachten en ongenoegens. Hij is op de hoogte van procedures, rechten en plichten en informeert betrokkenen daarover.

De klachtenfunctionaris helpt de cliënt(vertegenwoordiger) zo nodig bij het verwoorden en op papier zetten van de klacht. Hij is onpartijdig en spreekt geen oordeel uit over de klacht.

De klachtenfunctionaris kan onderzoek (laten) doen naar de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen. Ook kan hij bemiddelen tussen de betrokken partijen om zo tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.

Klachten waarvan niet direct duidelijk is waar ze thuishoren, worden door de klachtenfunctionaris opgevangen en na onderzoek doorgegeven aan de betrokken leidinggevende. De klachtenfunctionaris ontvangt en beheert alle klachtenmeldingen en verzorgt de correspondentie rondom een klacht. Ook zorgt de klachtenfunctionaris voor de periodieke analyses en (anonieme) verslaglegging van de ontvangen klachten.

### **Behandeling van de klacht**

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Zideris. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de betrokken partijen.

De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht en ontvangt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na indienen van de klacht, een schriftelijke mededeling van Zideris, waarin met redenen is aangegeven:

- tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid
- welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen
- binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd

Als het voor zorgvuldig onderzoek noodzakelijk is, kan de termijn van de behandeling van de klacht met maximaal 4 weken worden verlengd. De zorgaanbieder brengt de klager hiervan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk op de hoogte.

Een gecombineerde behandeling van klachten is mogelijk, tenzij de klager hiervoor geen toestemming geeft. De afhandeling van een gecombineerde klacht vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk of in ieder geval op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

### **Externe geschilleninstantie**

Als de door Zideris geboden oplossing van het probleem de klacht, naar het oordeel van de klager, niet voldoende wegneemt of als van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij Zideris indient, kan het geschil schriftelijk worden voorgelegd aan een externe geschilleninstantie. Dit is ook mogelijk als er is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling.

Zideris is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, een externe geschilleninstantie die is erkend door de minister van VWS.

Een klacht bij de Geschillencommissie kan worden ingediend door een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt. Ook een persoon die ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt is beschouwd, of een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, als er een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, kunnen een klacht indienen bij de geschilleninstantie.

### **Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daardoor de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift hem verplicht tot bekendmaking of uit zijn taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Toepassing van de klachtenregeling**

De klachtenregeling van Zideris is gebaseerd op de modelklachtenregeling van de VGN. Bij eventuele onduidelijkheden over de klachtenregeling kan de klachtenregeling van de VGN worden gebruikt als naslagwerk.

Voor klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd, zoals onvrijwillige zorg of wilsbekwaamheid, is Zideris aangesloten bij de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Informatie hierover is te vinden op de website [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl) of kan worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris van Zideris. Klachten kunnen worden gemeld bij de klachtenfunctionaris van Zideris. Deze zal de klacht daarna doorsturen naar de KCOZ. Het is niet mogelijk zelf direct een klacht bij de KCOZ in te dienen.

Bij klachten, die betrekking hebben op seksueel grensoverschrijdend gedrag en vermoedens van misbruik, wordt door de klachtenfunctionaris het Meldpunt Seksualiteit van Zideris ingeschakeld.

### **Contactgegevens klachtenfunctionaris**

Heleen van de Pijpekamp  
[klacht@zideris.nl](mailto:klacht@zideris.nl) / 088-5132513 / 06-23367217

Correspondentie- en bezoekadres:  
Cuneraweg 12  
3911 RN Rhenen