

# Klachtenregeling voor klanten

**Een goed contact is heel belangrijk. We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Actief Zorg en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als klant, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent behandeld. Actief Zorg wil hier extra zorgvuldig mee omgaan. In deze klachtenregeling voor klanten staat beschreven hoe wij omgaan met klachten.**

Met de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is bepaald hoe klachten van cliënten in een zorgorganisatie behandeld moeten worden. De Wkkgz verplicht organisaties zoals Actief Zorg tot het hebben van een klachtenregeling. Actief Zorg zal een klacht in eerste instantie in een laagdrempelig gesprek met de klant zien op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie.

In de klachtenregeling van Actief Zorg is o.a. vastgelegd hoe een klacht door een klant of diens vertegenwoordiger ingediend kan worden en hoe een klacht bemiddeld wordt. Voor klanten met een indicatie (beschikking) voor zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties, zoals Actief Zorg, die ook maatschappelijke ondersteuning leveren, dat Wmo-klanten eveneens een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Vandaar dat Actief Zorg deze algemene klachtenregeling ook hanteert voor cliënten met een Wmo-indicatie.

Voor klachten van klanten met een indicatie die vallen onder de Wet Langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) geldt als hogere beroepsinstantie de Geschillencommissie.

Voor klachten van klanten met een indicatie of beschikking die vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben gemeenten verschillende wijzen van klachtenbehandeling en verwijzen wij u ook naar de site- of het Wmo-loket van de gemeente, die de indicatie heeft vastgesteld.

Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op de website van Actief Zorg. Op verzoek kan het klachtenreglement ook in papieren versie worden toegezonden.

# Regeling

## Artikel 1. Begripsbepaling

- Zorgaanbieder: Actief Zorg
- De Directie: De bestuurders van Actief Zorg
- Klachtenfunctionaris: De persoon die bij de organisatie belast is met de klachtbemiddeling tussen klager en aangeklaagde.
- Onafhankelijk Klachtenfunctionaris: functionaris die voor Actief Zorg belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van klanten, als de klant en Actief Zorg niet tot een oplossing van de klacht komen. Actief Zorg is aangesloten bij Quasir.
- Klant: De natuurlijke persoon aan wie Actief Zorg, zorg, ondersteuning of diensten 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 klant, door Actief Zorg of door een persoon die via Actief Zorg werkzaam is, en die mondeling, schriftelijk of per e-mail is ingediend
- Medewerker: De persoon die werkzaamheden verricht in loondienst van Actief Zorg of de persoon die werkzaamheden verricht in opdracht van Actief Zorg zoals uitzendkrachten, ZZP-ers en vrijwilligers.
- Klager: Degene die de klacht indient.
- Aangeklaagde: Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- Cliëntenraad: De cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
- Ondersteuning: Ondersteuning of dienst krachtens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Zorg: Zorg of dienst krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg.
- Geschilleninstantie: De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Actief Zorg is aangesloten bij stichting Zorggeschil.

## Artikel 2. Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een gedraging ten nadele van de klant en of de klantvertegenwoordiger kan worden ingediend door:

- de betreffende klant;
- diens wettelijke vertegenwoordiger;
- diens gemachtigde;
- diens zaakwaarnemer;
- diens nabestaanden.

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan hierover een klacht indienen.

### Artikel 3. Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen Actief Zorg, worden voorgelegd aan:

- In eerste instantie bij degene op wie de klacht betrekking heeft;
- Bij de wijkverpleegkundige (Zvw en Wlz) of zorgcoördinator (Wmo)
- De manager van de aangeklaagde;
- De interne klachtenfunctionaris;
- De directie Actief Zorg;
- De onafhankelijk klachtenfunctionaris.

#### Contactgegevens klachtenfunctionarissen

##### **Klachtenfunctionaris Verpleging en Verzorging**

Email: [kwaliteit&beleid@actiefzorg.nl](mailto:kwaliteit&beleid@actiefzorg.nl)

Onderwerp: Klacht

Postadres:

Actief Zorg

t.a.v klachtenfunctionaris V&V

Industrieweg 48, 5145 PW Waalwijk

Telefoon: 088 750 8200

##### **Klachtenfunctionaris begeleiding en huishoudelijke hulp**

Email: [a.koolen@actiefzorg.nl](mailto:a.koolen@actiefzorg.nl)

Onderwerp: Klacht

Postadres:

Actief Zorg

t.a.v klachtenfunctionaris Wmo

Industrieweg 48, 5145 PW Waalwijk

Telefoon: 088 750 8200

##### **Onafhankelijk klachtenfunctionaris Quasir**

[info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl)

Quasir BV

Postbus 1021, 7940 KA Meppel

T: 0561 618711

##### **Directie Actief Zorg**

Schriftelijk met een brief

Postadres:

Actief Zorg

Industrieweg 48, 5145 PW Waalwijk

Telefoon: 088 750 8200

## Artikel 4. Hoe een klacht kan worden ingediend

- 1 Een klacht, kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden ingediend (artikel 2). Klachten of gevoelens van onvrede worden bij voorkeur eerst met de betrokken medewerker, de wijkverpleegkundige of zorgcoördinator of de manager besproken.
- 2 De klacht kan ook rechtstreeks telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Actief Zorg. De klant kan ook gebruik maken van een klachtenformulier dat te vinden is op de website van Actief Zorg.

## Artikel 5. Hoe een klacht door een medewerker en of de manager in behandeling wordt genomen

- 1 De medewerker of manager begrijpt dat snelheid geboden is en gaat meteen voor de klager aan de slag om een klacht op te lossen. De medewerker of manager neemt direct of minimaal binnen 1 werkdag na het ontvangen van de klacht contact op met de klager om de klacht in een gesprek met de klager en de aangeklaagde op te lossen. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor een goede afhandeling van de klacht.
- 2 Indien de klacht naar de mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, maakt de medewerker of de leidinggevende, de klager attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris van Actief Zorg.
- 3 Medewerkers bespreken klachten met de leidinggevende en in het team waarvan zij deel uitmaken en registreren de klachten, met als doel herhaling van klachten te voorkomen en de kwaliteit van de zorg- en of dienstverlening te handhaven en of te verbeteren.

## Artikel 6. Hoe een klacht in behandeling wordt genomen door de klachtenfunctionaris van Actief Zorg

- 1 De klachtenfunctionaris kan rechtstreeks benaderd worden door de klager of kan door een aangeklaagde, een medewerker, de manager of de directie worden ingeschakeld.
- 2 De klachtenfunctionaris van Actief Zorg maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op het klachtenreglement en de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- 3 Indien een klacht wordt voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, stelt deze de klager in de gelegenheid om de klacht met de aangeklaagde te bespreken. De betreffende aangeklaagde is bij dit gesprek aanwezig tenzij er geldige redenen zijn dit niet te doen.

De klachtenfunctionaris van Actief Zorg heeft de volgende taken:

- Functioneert als vertrouwenspersoon voor klanten;
- Informeren van klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- Adviseren van en bijstand verlenen aan degene die overwegen een klacht in te dienen of een klacht hebben ingediend;
- Onderzoeken van de klacht;
- Bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde;
- Verwijzen naar de onafhankelijk klachtenfunctionaris en of de geschillencommissie, als de klager het niet eens is met de beslissing van de organisatie;
- De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, en de afhandeling, opvolging en de resultaten;

- Op basis van de registratie van klachten door medewerkers en de registratie van klachten door de klachtenfunctionaris, rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek de bevindingen aan de directie;
- De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen, aanbevelingen verbinden;
- De klachtenfunctionaris is in- en extern het aanspreekpunten over vragen t.a.v. de klachtenregeling en klachtenregistratie.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- De klachtenfunctionaris beoordeelt de urgentie van de klacht en treedt voor de behandeling van de klacht, uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht in contact met;
- De direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd, heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunend) afdeling waarop de klacht betrekking heeft;
- De klager en met de eventueel betrokken medewerker.
- De klachtenfunctionaris behandelt uitsluitend klachten die onder de zorg- en ondersteuningsverantwoording van Actief Zorg vallen. Onder verantwoordelijkheid van Actief Zorg valt alle zorg- en ondersteuning waarvoor Actief Zorg de indicatie- en financiële stroom en de financiële afwikkelingen behandelt.

## **Artikel 7. Hoe een klacht in behandeling wordt genomen door de directie van Actief Zorg.**

1. De directie van Actief Zorg kan klachten zelf in behandeling nemen of klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris van Actief Zorg.
2. Indien de directie een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de klachtenfunctionaris hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.
3. Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de directie Actief Zorg en deze nog niet is besproken met de onafhankelijk klachtenfunctionaris, dan is de directie Actief Zorg 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 directie Actief Zorg de klacht niet in behandeling. De Directie Actief Zorg neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

## **Artikel 8. Termijnen van behandeling**

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 nodig is zorgvuldige onderzoek naar een klacht te doen en om een goed oordeel te vormen dan kan de zorgaanbieder genoodzaakt zijn de termijn van zes weken te overschrijden. De zorgaanbieder mag de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

## **Artikel 9. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris van Actief Zorg kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;

- Indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden is;
  - De klacht anoniem is ingediend.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 10. Externe bemiddeling

- 1 Actief Zorg is lid van Branchevereniging Zorgthuis.nl. Zorgthuis.nl heeft voor leden een contract gesloten met Quasir, het expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn. Daarmee is voor klanten van Actief Zorg een externe klachtenfunctionaris op afroep beschikbaar. De kosten hiervan komen voor rekening van Actief Zorg en de gang naar de geschilleninstantie, kan voorkomen worden;
- 2 De externe klachtenfunctionaris van Quasir kan alleen benaderd worden indien de interne klachtenregeling is gevolgd, maar de klacht niet ontvankelijk is verklaard door de directie;
- 3 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de directie, zoals bedoeld schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Dit bezwaar wordt dan voorgelegd aan een externe klachtenfunctionaris van Quasir;
- 4 De interne klachtenfunctionaris stelt de cliënt op de hoogte dat er contact gezocht wordt met de Quasir klachtenfunctionaris. Indien de klant daarmee akkoord is, meldt deze de klacht en het bezwaar van de klager telefonisch aan bij Quasir;
- 5 Quasir checkt bij de cliënt of de klacht bij Actief Zorg bekend is gemaakt.
- 6 Indien de cliënt dit heeft gedaan maar niet tevreden is en door wil gaan, wordt door Quasir contact opgenomen met Actief Zorg.
- 7 Bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De klachtenfunctionaris/ - bemiddelaar gaat aan de slag;
- 8 Klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen en brengt de directie op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling;
- 9 Directie kan uitspraak doen en evt. nog onderzoek uitvoeren.

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Stichting Zorggeskil waar de zorgaanbieder bij aangesloten is.

### Contactgegevens Stichting Zorggeskil

Stichting Zorggeskil  
Postbus 24018  
3502 MA Utrecht  
[info@zorggeskil.nl](mailto:info@zorggeskil.nl)  
[www.zorggeskil.nl](http://www.zorggeskil.nl)

## Artikel 11. Klachten vallend onder de Wmo

- 1 De diverse gemeenten gaan verschillend om met klachten in het kader van kwaliteitsbewaking en contractbeheer. De klager dient zich op de site van de gemeente te vergewissen op welke wijze hij een klacht kan indienen met betrekking tot de diensten van de gemeente en de indicatiestelling in het kader van de Wmo.
- 2 Zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klachten worden ingediend bij Actief Zorg.

- 3 De klachtbehandeling bij Actief Zorg is zoals omschreven in artikel 5, 6 en 7.
- 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Actief Zorg stelt het meldpunt van de betrokken gemeente, indien gewenst, op de hoogte van een zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klacht en de resultaten van de bemiddeling.
- 5 Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht door Actief Zorg voor de klager negatief is, is Actief Zorg verplicht om de klager te informeren over o.a. de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de gemeente en of regionale ombudsman.
- 6 Actief Zorg is verplicht de cliënt actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het landelijk meldpunt klachten.

## **Artikel 12. Intrekken van de klacht**

- 1 De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt. Betrokkenen worden hierover door de klachtenfunctionaris geïnformeerd.

## **Artikel 13. Kosten**

- 1 Voor de behandeling van klachten brengt Actief Zorg geen kosten in rekening aan de klager of bij degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 2 Legt de klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie, dan zal de geschillencommissie beoordelen of de klager klachtengeld moet betalen.

## **Artikel 14. Beoordeling van klacht die betrekking heeft op onderaannemer of ZZP'er**

- 1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg en of ondersteuning die geboden wordt door een zorgaanbieder die op basis werkt van onderaannemerschap of zorg of diensten verleent als ZZP'er, valt deze voor de klachtenafhandeling onder de regeling van Actief Zorg.
- 2 De directie van Actief Zorg spreekt met de onderaannemer of ZZP'er af hoe de klachtregeling wordt toegepast en aan welke eisen moet worden voldaan.
- 3 De klacht zal in gezamenlijkheid behandeld worden, waarbij de klachtenfunctionaris van de onderaannemer of de ZZP'er het aanspreekpunt is voor de klachtenfunctionaris van Actief Zorg

## **Artikel 15. Geheimhouding en privacy**

- 1 Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.
- 2 Actief Zorg bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Actief Zorg is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 3 Documenten met betrekking tot een klacht worden in het dossier van de cliënt bewaard.
- 4 Voor inzage in het zorgdossier, klachtendossier, het bespreken, delen en mailen van klant gebonden informatie is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

## Artikel 16. Melden inspectie

- 1 Actief Zorg is verplicht om klachten die te maken hebben met een vorm van geweld jegens klanten door een medewerker, te melden bij de inspectie. Voor de zorg uit de Zvw of Wlz wordt er melding gedaan bij IGZ, voor de Wmo wordt er melding gedaan bij de GGD van de betreffende gemeente.
- 2 Indien de onafhankelijk klachtenfunctionaris waarneemt dat de directie van Actief Zorg, geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een klacht, dan is meldt de onafhankelijk klachtenfunctionaris (Qaris) deze klacht aan de inspectie.
- 3 Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de zowel de onafhankelijk klachtenfunctionaris, als de klachtenfunctionaris van Actief Zorg de klacht die gemeld wordt bij de inspectie.
- 4 De klachtenfunctionaris deelt de directie van Actief Zorg, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat een melding is gedaan aan de inspectie.

## Artikel 17. Vaststellen en wijzigen regeling

- 1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Actief Zorg.
- 2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt Actief Zorg ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.