

# Klachtenregeling voor klanten

## Inleiding

Een goed contact is heel belangrijk. Actief Zorg streeft ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als klant, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Actief Zorg wil hier extra zorgvuldig mee omgaan. In deze klachtenregeling 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.

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

## Klachtenregeling

### 1: Begripsbepaling

| Begrip                             | Uitleg   |
|------------------------------------|--|
| 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 (Quasir) |
| Klant                              | De natuurlijke persoon aan wie Actief Zorg ondersteuning of diensten verleent of heeft verleend  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Klacht              | Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook 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 |
| 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 raad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder   |
| Ondersteuning       | Ondersteuning of dienst o de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)   |
| Zorg                | Zorg of dienst o 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 bedoelt in art. 18 e.v. van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Stichting Zorggeschil)  |

## 2: Wie een klacht kan indienen

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

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

## 3: Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan bij Actief Zorg worden voorgelegd aan:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft;
- De wijkverpleegkundige, klantadviseur of (team)coördinator
- De manager van de aangeklaagde;
- De interne klachtenfunctionaris;
- De Directie van Actief Zorg;
- De onafhankelijk klachtenfunctionaris;
- Stichting Zorggeschil.

### Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Actief Zorg  
 Email: [klachten@actiefzorg.nl](mailto:klachten@actiefzorg.nl)  
 Onderwerp: Klacht  
 Postadres:  
 Actief Zorg  
 t.a.v. klachtenfunctionaris  
 Biesbosweg 4, 5145 PZ Waalwijk

Onafhankelijke klachtenfunctionaris  
Quasir  
 Email: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)  
 Quasir B.V.  
 Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
 Telefoon: 06 48 44 55 38

Directie Actief Zorg  
Schriftelijk met een brief  
Postadres  
Actief Zorg  
t.a.v. Directie  
Biesbosweg 4, 5145 PZ Waalwijk  
Telefoon: 088 750 8200

#### **4: Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris van Actief Zorg**

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 van Actief Zorg heeft de volgende bevoegdheden:

- De klachtenfunctionaris beoordeelt de urgentie van de klacht en treedt voor de behandeling van de klacht, uiterlijk binnen 2 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.

#### **5: Hoe een klacht kan worden ingediend?**

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Persoonlijk
- Telefonisch
- Schriftelijk (via mail, contactformulier of per post)
- Online (Dolly of website)

De klacht wordt bij voorkeur eerst met de betrokkene, de wijkverpleegkundige, klantadviseur of (team)coördinator besproken. De klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Actief Zorg.

## 6: Behandeltermijnen van klachten

- Binnen 2 werkdagen na het ontvangen van de klacht verstuurt Actief Zorg een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat benoemd dat er wederhoor plaatsvindt bij alle betrokkenen.
- Binnen 1 week na het ontvangen van de klacht neemt Actief Zorg telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken. Als het gewenst is wordt er een huisbezoek ingepland.
- Onder normale omstandigheden handelt Actief Zorg binnen 6 weken, na het ontvangen van de klacht, de klacht af. Als zorgvuldig onderzoek nodig is, kan Actief Zorg deze termijn met 4 weken verlengen.

Deze termijnen gelden voor klachten van klanten met een financiering uit de Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Als een gemeente andere eisen aan de behandeltermijnen stelt en deze zijn overeengekomen in de aanbestedingscontracten met Actief Zorg, volgt Actief Zorg de geëiste behandeltermijn.

## 7: Hoe worden klachten in behandeling genomen?

1. Door een medewerker en/of de direct leidinggevende  
De medewerker en/of direct leidinggevende neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken. Ze proberen de klacht op te lossen met de klager en de betrokkenen. In het klant- en medewerkersdossier wordt altijd een rapportage van de klacht gemaakt. Als de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de klacht samen met de klager in het systeem verwerkt (artikel 4). De interne klachtenfunctionaris pakt de klacht nu verder op.
2. Door de interne klachtenfunctionaris  
De interne klachtenfunctionaris kan rechtstreeks door de klager worden benaderd of worden ingeschakeld door de aangeklaagde, een medewerker, een manager of de directie (artikel 5). De interne klachtenfunctionaris past wederhoor toe bij alle betrokkenen en doet zorgvuldig onderzoek. Er wordt altijd een rapportage van de klacht gemaakt. Als de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de klager gewezen op de andere partijen voor het oplossen van de klacht. Dit zijn de directie, onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir, een desbetreffende gemeente en/of Stichting Zorggeschil (artikel 3).
3. Door de directie van Actief Zorg  
De directie kan zelf klachten in behandeling nemen of de klager (doorver-)wijzen (naar) op de interne klachtenfunctionaris. Als de klacht met toestemming van de klager door de interne klachtenfunctionaris wordt behandeld, neemt de directie de klacht niet in behandeling. Ze worden wel op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht. Als de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, neemt de directie de klacht alsnog in behandeling. Als de klacht daarna wederom naar mening van de klager niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, verwijst de directie de klager naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir, een desbetreffende gemeente en/of Stichting Zorggeschil (artikel 3).

## 8: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris van Actief Zorg kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - Dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - Als 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. Als de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### 9: Externe bemiddeling

Actief Zorg heeft een contract 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. Quasir kan alleen benaderd worden als de interne klachtenregeling is gevolgd, maar de klacht niet ontvankelijk is verklaard door de directie.

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 Quasir.

De klager volgt de volgende procedure:

1. De interne klachtenfunctionaris stelt de cliënt op de hoogte dat er contact gezocht wordt met Quasir. Als de klant daarmee akkoord is, meldt deze de klacht en het bezwaar van de klager telefonisch aan bij Quasir;
2. Quasir checkt bij de cliënt of de klacht bij Actief Zorg bekend is gemaakt.
3. Als de cliënt dit heeft gedaan maar niet tevreden is en door wil gaan, wordt door Quasir contact opgenomen met Actief Zorg.
4. De bemiddelingsopdracht wordt opgesteld. De externe klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen en brengt de directie op de hoogte van de uitslag van de bemiddeling;
5. Directie kan uitspraak doen en evt. nog onderzoek uitvoeren.

Als een klacht die is ingediend onder de Wlz of Zvw, na behandeling volgens 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 Zorggeschil.

#### Contactgegevens Stichting Zorggeschil

Stichting Zorggeschil

Postbus 24018

3502 MA Utrecht

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

[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

### 10: Klachten vallend onder de Wmo

De klager dient zich 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.

1. Zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klachten worden ingediend bij Actief Zorg.
2. 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.
3. Als 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.
4. Actief Zorg is verplicht de klager actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het landelijk meldpunt klachten.

### **11: Beoordeling van klacht die betrekking heeft op onderaannemer of ZZP'er**

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.

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.

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

### **12: Intrekken van de klacht**

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

### **13: Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt Actief Zorg geen kosten in rekening aan de klager of bij degene op wie de klacht betrekking heeft.

Legt de klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie, dan zal de geschillencommissie beoordelen of de klager klachtengeld moet betalen.

### **14: Geheimhouding en privacy**

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.

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. Voor inzage in het zorgdossier, klachtendossier, het bespreken, delen en mailen van klant gebonden informatie is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

### **15: Melden inspectie**

Actief Zorg is verplicht om klachten die te maken hebben met een vorm van geweld tegenover 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.

Als de onafhankelijk klachtenfunctionaris waarneemt dat de directie van Actief Zorg, geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een klacht, dan meldt de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir) deze aan de inspectie.

Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert zowel de onafhankelijk klachtenfunctionaris, als de klachtenfunctionaris van Actief Zorg de klacht.

De klachtenfunctionaris deelt de directie van Actief Zorg, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat een melding is gedaan aan de inspectie.

### **16: Vaststellen en wijzigen regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Actief Zorg. 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.