

## Klachtenreglement voorzieningen aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen

### Artikel 1. Begripsomschrijving

- 1.1 Zorgaanbieder: de woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.
- 1.2 Cliënt: de bewoner of de vertegenwoordiger (één bij de zorgvoorziening als zodanig bekende persoon) van de cliënt.
- 1.3 Klacht: deze heeft betrekking op de gedraging (bejegening, servicegerichtheid, klantvriendelijkheid) van een medewerker van de zorgvoorziening of klachten over de woonzorgvoorziening of de exploitant zelf.
- 1.4 Klachtenfunctionaris: is onafhankelijk en is beschikbaar om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid op te lossen voor zover betrekking hebbend op een voorziening die is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen; de klachtenfunctionaris kan desgewenst de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie; de cliënt mag zich altijd rechtstreeks wenden tot de externe klachtencommissie.
- 1.5 Vertrouwenspersoon: is de onafhankelijke persoon die opkomt voor de belangen van de cliënt, hun dierbaren of medewerkers. Bewoners en hun dierbaren en medewerkers kunnen vertrouwelijke zaken bespreken die te maken hebben met een bij Riant Verzorgd Wonen aangesloten voorziening. Vaak heeft dit betrekking op bijvoorbeeld problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening, discriminatie, seksuele intimidatie of persoonlijke problemen.
- 1.6 De (externe) klachtencommissie: deze bestaat uit drie personen. De vaste voorzitter is een advocate met ervaring in de particuliere woonzorgsector (als mantelzorger én beroepsmatig). Eén lid van de commissie is eigenaar/exploitant van een particuliere woonzorgvoorziening, het derde lid is een mantelzorger van een bewoner van een particuliere woonzorgvoorziening. Mocht een mantelzorger niet beschikbaar zijn dan kan een andere eigenaar/exploitant deze rol overnemen. De laatste twee genoemde (wisselende) leden zijn niet gelieerd aan de voorziening waar de klacht speelt. Bij de samenstelling van de commissie zal rekening worden gehouden met de locatie in Nederland, om de reistijd (dus ook de kosten) zo veel mogelijk te beperken.

### Artikel 2. Doelstelling

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. Deze werkwijze kan voorts bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

### Artikel 3. Procedure

- 3.1 Een klacht wordt bij voorkeur in eerste instantie voorgelegd aan de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.
- 3.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Helder moet zijn wat de aard van de klacht is en tegen welke persoon of organisatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht moet tevoren besproken zijn met de aangeklaagde en met de directie van de woonzorgvoorziening.
- 3.3 Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die ook zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen. Dit geldt ook voor zorginhoudelijke klachten die betrekking hebben op ZIN (Zorg in Natura), daarmee dient men zich te wenden tot de formele zorgleverancier.

- 3.4 Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de betreffende woonzorgvoorziening.

#### **Artikel 4. Onafhankelijkheid**

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de cliënten van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van Riant Verzorgd Wonen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, met dien verstande dat men bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht een beroep kan doen op de geschilleninstantie waarbij deelnemers van Riant Verzorgd Wonen zijn aangesloten.

#### **Artikel 5. Werkwijze**

- 5.1 Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.
- 5.2 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de commissie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de commissie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 5.3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de commissie noodzaakt, kan de commissie de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- 5.4 De commissie kan één van haar leden verzoeken als bemiddelaar in het geschil op te treden om tot een oplossing van de klacht te komen. Het lid zal hierover rapporteren aan de overige commissieleden en aan klager. Indien deze bemiddelingspoging niet tot resultaat leidt, kan klager binnen veertien dagen de commissie schriftelijk verzoeken tot verdere behandeling van de klacht over te gaan. De commissie zal dan de cliënt en de vertegenwoordiger van de woonzorgvoorziening verzoeken schriftelijk of mondeling zijn of haar zienswijze naar voren te brengen. Afhankelijk van de uitkomst zal in overleg met partijen worden besloten op welke wijze de procedure wordt vervolgd.
- 5.5 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. Alle door de commissie te maken kosten van de klachtenprocedure komen voor rekening van de (directie van de) betreffende woonzorgvoorziening.
- 5.6 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk. De zorgaanbieder is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht u op de hoogte te stellen wat hij eventueel met de uitspraak gaat doen. Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep kan doen op de geschilleninstantie waarbij deelnemers van Riant Verzorgd Wonen zijn aangesloten

#### **Artikel 6. Geheimhouding**

De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

**Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening**

De directie van de woonzorgvoorziening laat de cliënt (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn of worden getroffen.

**Artikel 8. Verslaglegging**

De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld. De directie van de woonzorgvoorziening heeft de verplichting deze rapportage jaarlijks in te sturen aan het bevoegd gezag (Ministerie van VWS / Inspectie voor de Gezondheidszorg).

Mevrouw Erica Bosch van Rosenthal is zowel vertrouwenspersoon als klachtenfunctionaris, bereikbaar bij voorkeur per e-mail [vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl](mailto:vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl) of eventueel per telefoon 023-5311612

Klachten voor de klachtencommissie kunnen worden ingediend bij hiervoor genoemde vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen: [klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl) of via telefoonnummer 023-5311612

Haarlem, maart 2018