

# KLACHTENPROCEDURE



In elke organisatie waar gewerkt wordt worden ook fouten gemaakt. Bij Nieuw Boschzicht werken onze mensen voor mensen. Hierom willen wij graag van onze fouten of tekortkomingen leren zodat we dit beter kunnen doen in de toekomst.

Graag horen wij daarom uw klacht of onvrede.

Stappenplan wat te doen bij een klacht of onvrede:

Een Klacht kan worden ingediend door:

- De zorgvrager (de cliënt)
- De vertegenwoordiger/familie van de cliënt
- De bewindvoerder dan wel wettelijk vertegenwoordig van cliënt
- Een nabestaande, in geval van overlijden van cliënt

1. Het kenbaar maken van uw klacht U kunt uw klacht kenbaar maken bij één van onze medewerkers op de desbetreffende locatie of per email ([info@nieuwboschzicht.nl](mailto:info@nieuwboschzicht.nl)). Vanuit hier krijgt u van ons het klachtenformulier waar u precies uw klacht op kan invullen.

2. Indienen van de klacht Zodra u het klachtenformulier hebt ingevuld deponeert u deze in de brievenbus die speciaal voor klachten bestemd is op de desbetreffende vestiging. U mag uw klachtenformulier ook digitaal opsturen naar [info@nieuwboschzicht.nl](mailto:info@nieuwboschzicht.nl) t.a.v. kwaliteitsfunctionaris. De kwaliteitsfunctionaris van Nieuw Boschzicht geeft u binnen 5 werkdagen een reactie op de klacht.

3. Nieuw Boschzicht streeft altijd naar een wederzijdse oplossing waar tussenkomst van een onafhankelijke klachtenfunctionaris niet nodig is. Mocht dit helaas toch benodigd zijn dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de branchevereniging “Riant Verzorgd Wonen”, waar Nieuw Boschzicht bij aangesloten is. U volgt dan de klachtenprocedure die Riant Verzorgd Wonen heeft opgesteld. Deze vindt u hieronder. Klachtenprocedure versiedatum 04-09-2018

## **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 op de woonzorgvoorziening of 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 zo objectief mogelijk belangen behartigt. Bewoners en hun dierbaren 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 (ook als mantelzorger). Geen van de leden is gelieerd aan de voorziening waar de klacht speelt.

## **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 kan worden besproken met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon of rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie, waarbij de klachtenfunctionaris desgewenst behulpzaam kan zijn. Bij schriftelijke indiening is helder wat de aard van de klacht is en tegen welke persoon of organisatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht is vanzelfsprekend van tevoren besproken met de aangeklaagde en met de directie van de betreffende 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.

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 een beroep kan doen op de geschilleninstantie waarbij afzonderlijke deelnemers van Riant Verzorgd Wonen zijn aangesloten, hetgeen op de website van de betreffende voorziening staat vermeld.

## **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 is omkleed 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 tweede 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. 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 op eigen kosten laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige. De door de commissie gemaakte kosten 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 met de uitspraak wordt gedaan. Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht kan klager een beroep doen op de geschilleninstantie waarbij betreffende voorziening is aangesloten

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

De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot 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.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Vertrouwenspersoon: [Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl](mailto:Vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl)
- Klachtenfunctionaris: [klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl)
- Klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen:  
[klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl)
- Via telefoonnummer 023-5311612

Wanneer de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan een beroep worden gedaan op de geschilleninstantie EZA. Op de website van EZA staat op de homepage omschreven hoe een geschil kan worden ingediend. De contactgegevens zijn: Eza Zusterplein 22, 3702 CB, Zeist Tel +31 (0) 30 697 0817 Website <http://geschillencommissie-eza.nl/> Email [info@geschillencommissie-eza.nl](mailto:info@geschillencommissie-eza.nl)