



ouderenzorg

Annenborch
in Rosmalen

Klachtenregeling cliënten Annenborch

Klachtenbehandeling binnen Annenborch op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De Hoef 100
5242 CN Rosmalen
073-8519600
klachten@annenborch.nl



Klachtenregeling cliënten Annenborch

Klachtenregeling cliënten Annenborch	pagina 3
Inleiding	pagina 3
1.1 Kwaliteit en klachten	pagina 3
1.2 Doelstelling van de klachtenregeling	pagina 3
1.3 Omgaan met onvrede in de dagelijkse praktijk	pagina 3
1.4 De rol van de medewerker	pagina 4
1.5 De rol van het management	pagina 4
1.6 Inspectie en Wkkgz	pagina 4
Algemeen	pagina 5
2.1 Klachtrecht in de Wet zorg en dwang	pagina 5
2.2 Klachtrecht over privacy of verwerking van uw persoonsgegevens	pagina 5
2.3 Vaststelling en wijziging	pagina 6
Klachtenbehandeling binnen Annenborch op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	pagina 7
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	pagina 7
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	pagina 7
Hoofdstuk 2 Klachtenopvang en bemiddeling	pagina 7
Artikel 2 Bij wie en hoe kan een klant terecht als hij ontevreden is	pagina 7
Artikel 3 De cliëntvertrouwenspersoon	pagina 8
Hoofdstuk 3 Werkwijze klachtenbehandeling bij de directeur/bestuurder	pagina 9
Artikel 4 Het indienen van een klacht	pagina 9
Artikel 5 Bevoegdheid van de directeur/bestuurder	pagina 9
Artikel 6 Regionale Klachtencommissie 's-Hertogenbosch e.o.	pagina 9
Artikel 7 Ontvankelijkheid	pagina 10
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling klacht door de directeur/bestuurder	pagina 10
Artikel 9 Stopzetting of opschorting behandeling van de klacht	pagina 10
Artikel 10 Beoordeling klacht door de directeur/bestuurder	pagina 11
Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht die op meerdere partijen betrekking heeft	pagina 11
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	pagina 12
Artikel 12 Geschillencommissie	pagina 12
Artikel 13 Geheimhouding	pagina 12
Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossiers	pagina 12
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	pagina 12
Artikel 16 Kosten	pagina 12
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	pagina 12
Artikel 18 Evaluatie	pagina 13
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	pagina 13
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	pagina 13
Artikel 21 Datum en inwerkingtreding	pagina 13
Bijlage 1 Adressen	pagina 14
Bijlage 2 Functiebeschrijving cliëntvertrouwenspersoon	pagina 15

Klachtenregeling cliënten Annenborch

Volgens de Wet Klachten, Kwaliteit, Geschillen Zorg (WKKGZ)

Inleiding

1.1 Kwaliteit en klachten

Een uiting van onvrede of een klacht wordt bij Annenborch beschouwd als een signaal dat de zorg of dienstverlening niet optimaal verloopt en als een suggestie voor verbetering.

Doorgaans wordt onvrede al in een vroeg stadium opgelost. Bijvoorbeeld door het bespreken van de onvrede met de direct betrokken medewerker al dan niet in bijzijn van familie en/of de cliëntvertrouwenspersoon. Het meest wenselijk is ook dat de onvrede rechtstreeks op die manier met de cliënt wordt opgelost.

Mocht dit echter niet lukken dan vindt Annenborch het belangrijk om ook langs de formele weg zorgvuldig om te gaan met een officiële klacht. Door adequaat om te gaan met klachten kan Annenborch het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen.

Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw dezelfde onvrede ontstaat.

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze Annenborch uitvoering geeft aan de Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (Wkkgz). Het beschrijft de mogelijkheden voor cliënten voor klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling, te weten:

1. Klachtopvang door een medewerker Annenborch;
2. Klachtopvang en -bemiddeling door de cliëntvertrouwenspersoon Annenborch;
3. Klachtbehandeling door de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch;
4. Klacht voorleggen aan de landelijke geschillencommissie;
5. Landelijk Meldpunt Zorg: mensen met (klachtgerelateerde) vragen en klachten over de zorg adviseren en begeleiden.

Het staat de cliënt vrij één of meer van deze mogelijkheden te gebruiken.

1.2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het creëren van de mogelijkheid voor het behouden of herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen- en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- c. het bevorderen van de kwaliteit van de geboden zorg.

1.3 Omgaan met onvrede in de dagelijkse praktijk

Onvrede wordt meestal geuit op de werkvloer. Ervoor open staan (een open, tolerante houding hebben), actief omgaan met onvrede en erkennen dat de klant 'recht heeft op klagen' vormen de uitgangspunten.

Klachtenregeling cliënten Annenborch

Zorgverleners die in de dagelijkse praktijk met klanten omgaan, hebben de grootste verantwoordelijkheid in het signaleren van onvrede en het zorgvuldig hiermee omgaan, waarbij het vooral gaat om:

- a. het bieden van mogelijkheden tot het uiten en bespreekbaar maken van ongenoegens en problemen door of namens de cliënt;
- b. het bieden van mogelijkheden om ongenoegens en problemen intern op te lossen met het doel de zorgverleningsrelatie goed te houden of zo nodig te herstellen;
- c. het bieden van mogelijkheden gebruik te maken van de diensten van een cliëntvertrouwenspersoon Annenborch met betrekking tot opvang, informatie, onderzoek, advisering en bemiddeling van klachten;
- d. het bieden van de mogelijkheid de klacht te laten behandelen door de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.;
- e. het bieden van de mogelijkheid de klacht te laten behandelen door de Landelijke Geschillencommissie;
- f. het verkrijgen van een betrouwbare en systematische inventarisatie van klachten met het oog op kwaliteitsbevordering van de zorg- en dienstverlening.

1.4 De rol van de medewerker

Als een cliënt zijn onvrede uit, is het van belang dat de zorgverlener eerst probeert de onvrede op te lossen door met de cliënt in gesprek te gaan, de onvrede duidelijk in beeld te krijgen en direct (samen) een oplossing te zoeken. Mocht de onvrede blijven bestaan kan een gesprek tussen de cliënt en de leidinggevende worden gepland. Te allen tijde bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersoon. De medewerker moet de cliënt hiernaar kunnen verwijzen vertrouwenspersoonclient@annenborch.nl. Als dit alles niet het gewenste resultaat heeft of de klager ziet bovenstaande niet zitten kan een klacht worden ingediend via klachten@annenborch.nl. De directeur/bestuurder ontvangt deze klacht, kan hierna contact opnemen met de klager voor verheldering, om na te gaan of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen. Hierin kan de directeur/bestuurder de partijen opnieuw uitnodigen voor gesprek. Tevens om na te gaan of de cliënt al in contact is geweest met de cliëntvertrouwenspersoon en om de procedure nog eens uit te leggen.

Wordt het een officiële klacht dan vraagt de bestuurder toestemming aan klager of de klacht mag worden doorgestuurd aan de (onafhankelijke) Regionale Klachten Commissie (RKC), zodat de commissie hoor- en wederhoor kan toepassen. De klager kan zich ook rechtstreeks richten tot de Regionale Klachten Commissie.

1.5 De rol van het management

Het management moet ervoor zorgen dat elke medewerker op de juiste manier omgaat met onvrede van cliënten. Daarvoor zijn de volgende taken aan te geven:

- Formuleren van beleid waarin staat beschreven hoe medewerkers met onvrede en klachten moeten omgaan op uitvoeringsniveau;
- Juiste houding: management moet zelf het goede voorbeeld geven aan hun medewerkers;
- Ondersteuning van medewerkers: het management moet openstaan voor vragen en ervaringen van medewerkers, zodat zij zich niet alleen voelen staan;
- Voorlichting over de klachtenprocedure en de rechten van de cliënt aan medewerkers en nieuwe medewerkers;

1.6 Inspectie en Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Klachtenregeling cliënten Annenborch

Voor de Inspectie is de naleving van de Wkkgz een integraal onderdeel van de kwaliteit van zorg. Klachten en de manier waarop we omgaan met klachten zijn een onderdeel van het kwaliteitssysteem. In het kader van toezicht op de kwaliteit van de zorg is het voor de Inspectie van belang zicht te hebben op de wijze waarop door instellingen en beroepsbeoefenaren wordt omgegaan met klachten en wat de aard is van de klachten, die worden voorgelegd.

Annenborch is zélf verantwoordelijk voor de levering van 'verantwoorde zorg'. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten en voor het nemen van adequate maatregelen op basis van de uitkomst van de klachtenbehandeling ligt nadrukkelijk bij de instelling zelf.

Algemeen

Annenborch biedt naast zorgdiensten in het kader van Wet Langdurige Zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw), aanvullende zorg- en dienstverlening en ook dienstverlening voortvloeiend uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Daarnaast vormen familie en naasten van cliënten een belangrijke groep die direct betrokken is. Deze groepen betrokkenen hebben op grond van de Wkkgz geen toegang tot een klachtenregeling. Annenborch vindt dit geen gewenste situatie en hecht aan een laagdrempelige mogelijkheid van klachtbehandeling ook voor deze groepen.

Om die reden is de klachtenregeling, behoudens de mogelijkheid van beroep op de geschillencommissie, tevens opengesteld voor deze groepen cliënten en voorts voor naasten van cliënten.

2.1 Klachtenrecht in de Wet Zorg en Dwang:

Klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunnen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie www.adviespuntzorgbelang.nl of www.dwangindezorg.nl

De Wzd heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de algemene klachtenregeling die Annenborch op basis van de Wkkgz heeft opgesteld.

De klachtenregeling van de Wzd is onder meer van toepassing op:

- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden
- een beslissing over verlof of ontslag.
- het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties;
- klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris.

2.2 Klachtrecht over privacy of verwerking van uw persoonsgegevens:

Klachten over de verklaring bescherming persoonsgegevens of over ons privacybeleid? Dan kunt u contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming via privacy@annenborch.nl. Voor meer informatie zie *Regeling Privacyklachten Annenborch* op de website www.annenborch.nl of www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

2.3 Vaststelling en wijziging

1. Wijzigingen in deze regeling wordt door de directeur/bestuurder vastgesteld, na instemming van de Cliëntenraad.
2. Deze regeling is opnieuw vastgesteld op 4 maart 2021 door Stichting Ouderenzorg Annenborch in deze vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder en de Cliëntenraad Annenborch.

Mevr. J.(Janneke) Pander
Directeur/bestuurder

Mevr. H. (Hanneke) Welten
Cliëntenraad Annenborch

Klachtenbehandeling binnen Annenborch op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder

- | | |
|-----------------------------|---|
| a. Zorgaanbieder | Stichting ouderenzorg Annenborch |
| b. Raad van Bestuur | Directeur/Bestuurder Annenborch |
| c. Cliënt | natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend |
| d. Klacht | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die telefonisch, schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de cliëntvertrouwenspersoon |
| e. Klager | degene die een klacht indient |
| f. Aangeklaagde | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft |
| g. centrale cliëntenraad | de centrale cliëntenraad die namens de lokale cliëntenraden op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder |
| h. cliëntvertrouwenspersoon | degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten |
| i. zorg | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, of de Zorgverzekeringswet, of maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt |

Overal waar in deze regeling hij staat kan ook zij gelezen worden en waar cliënt staat kan ook verwante of nabestaande gelezen worden.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang en bemiddeling

Artikel 2 Bij wie en hoe kan een klant terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de cliëntvertrouwenspersoon;

- d. de raad van bestuur;
 - e. de regionale klachten commissiezorg 's-Hertogenbosch e.o
2. Een schriftelijke en formele klacht kan worden ingediend bij de directeur/bestuurder klachten@annenborch.nl. of via de regionaleklachtencommissiezorg.nl

Artikel 3 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. Jaarlijks wordt de rapportage via de raad van bestuur aangeboden aan de cliëntenraad.
6. De zorgaanbieder stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. De cliëntvertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten en dat er voldoende mogelijkheid is om vertrouwelijk met hem te spreken; dit hoeft niet alleen over klachten te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon is te bereiken via vertrouwenspersoonclient@annenborch.nl.
9. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klacht en functionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend cliëntvertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3 Werkwijze klachtenbehandeling bij de directeur/bestuurder

Artikel 4 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk, telefonisch of per e-mail worden ingediend bij de cliëntvertrouwenspersoon.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon is de directeur/bestuurder bevoegd om de klager te laten weten alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel af te handelen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur/bestuurder de klacht niet in behandeling. De directeur/bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 5 Bevoegdheid van de directeur/bestuurder

1. De directeur/bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De directeur/bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de directeur/bestuurder ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Indien de directeur/bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder of instantie, stuurt de directeur/bestuurder de klacht zo mogelijk door naar de zorgaanbieder of instantie op wie de klacht betrekking heeft en geeft dit door aan de klager.

Artikel 6 Regionale klachtencommissie 's-Hertogenbosch e.o.

1. De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de regionale Klachtencommissie 's-Hertogenbosch e.o. voor het in behandeling nemen van een klacht. De werkwijze staat beschreven op www.regionaleklachtencommissiezorg.nl
2. Ook de directeur/bestuurder kan naar aanleiding van een officiële klacht contact opnemen om de Regionale Klachtencommissie te vragen de directeur/bestuurder te adviseren over de klacht.
3. Een klacht moet binnen zes weken na het officiële indienen zijn afgehandeld, die termijn kan worden verlengd met vier weken.

4. De aangeklaagden(n) en de directeur/Bestuurder krijgen schriftelijk bericht van het advies van de Klachtencommissie. Hierna is het aan de directeur/ bestuurder om te reageren met een oordeel. Tegen het advies van de Klachtencommissie kan niet worden ingegaan.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. De directeur/bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur/bestuurder is behandeld;
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de directeur/bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de directeur/bestuurder

1. De directeur/bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur/bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur/bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting of opschorting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directeur/bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Indien de klachtbehandeling samenvalt met een lopende tuchtprocedure, strafzaak, bezwaarprocedure, procedure bij de Regionale Klachtencommissie 's-Hertogenbosch e.o., procedure bij de geschillencommissie of andere procedure, is de directeur/bestuurder bevoegd behandeling van de klacht, geheel of op onderdelen, op te schorten totdat deze procedure hebben geleid tot een definitief eindoordeel. De directeur/bestuurder stelt de klager en betrokkenen van haar besluit in kennis.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directeur/bestuurder

Klachtenregeling cliënten Annenborch

1. Indien de klager zijn klacht neerlegt via klachten@annenborch.nl neemt de directeur/bestuurder deze in behandeling. De directeur/bestuurder neemt zo snel mogelijk contact op met de klager, bespreekt of er alle ruimte is geweest om de klacht intern op te lossen en wat er voor nodig is om dit alsnog te realiseren. Afhankelijk van de aard van de klacht worden afspraken gemaakt over de te nemen acties, zoals onderzoek en gesprekken en welk termijn er nodig is om de klacht te behandelen.
2. De directeur/bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
3. De directeur/bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure de mogelijkheid heeft om de klacht alsnog aan de Regionale Klachtencommissie voor te leggen, zodat deze commissie hoor- en wederhoor kan toepassen of als klager zich daar niet gehoord voelt, niet erkend wordt in de afhandeling zijn klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Klager kan er ook voor kiezen de stap naar de Regionale Klachtencommissie over te slaan. De directeur/bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Regionale Klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 Werkwijze bij beoordeling van een klacht die op meerdere partijen betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere partijen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere partij of partijen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende partijen bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de directeur/bestuurder contact op met de andere partijen bij wie de klacht is ingediend.
2. De directeur/bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Zorg. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg. Op de website www.degeschillencommissie.nl is meer informatie te vinden over deze geschillencommissie.

Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De cliëntvertrouwenspersoon en/of directeur/bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aanklaagde.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur/bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen; www.annenborch.nl

Artikel 18 Evaluatie

1. De directeur/bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur/bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De directeur/bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de cliëntvertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur/bestuurder.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directeur/bestuurder.

Klachtenregeling cliënten Annenborch

2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de directeur/bestuurder ter instemming voor aan de cliënt vertrouwenspersoon.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directeur/bestuurder advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld en treedt in werking op 5 maart 2021 en is bijgesteld op 5 september 2024.

Bijlage 1

Adressen:

Ouderenzorg Annenborch

De Hoef 100
5242 CN Rosmalen
Tel.: 073-8519600
www.annenborch.nl
klachten@annenborch.nl

Cliënt vertrouwenspersoon

Annemarie Hopstaken
vertrouwenspersoonclient@annenborch.nl

Onafhankelijke Regionale Klachtencommissie Zorg 's Hertogenbosch e.o Deelnemende Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)-instellingen:

- Stichting Laverhof
- Stichting Zorggroep Elde en Maasduinen
- Stichting Vivent
- Stichting van Neynsel
- Stichting Vugherstede
- Stichting Jozefoord
- Stichting Annenborch
- Stichting BrabantZorg

Kantoorhoudend te:

De Hoef 100
5242 CN Rosmalen
info@regionaleklachtencommissie.nl
06-611879004

Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. : 070-3105371
www.degeschillencommissie.nl

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Postbus 90317
5200 MA 's-Hertogenbosch
Tel.: 073-620 73 00
www.igj.nl

Bijlage 2: Functiebeschrijving cliëntvertrouwenspersoon

Profiel Vertrouwenspersoon cliënten

De cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is een onafhankelijke functionaris waar de cliënt of diens verwanten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over bijvoorbeeld problemen en onvrede in verband met geboden zorg- of hulpverlening, of met vragen die ze liever niet bespreken met medewerkers van de organisatie. Ook met problemen op een ander gebied dan de zorg kunnen cliënten bij de cliënt vertrouwenspersoon terecht. De cliëntvertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, kan de cliënt doorverwijzen naar de juiste persoon of de cliënt en/of diens verwanten bijstaan in het proces van klachtenbehandeling. De cliënt vertrouwenspersoon komt op voor de belangen van de cliënt en is makkelijk toegankelijk.

De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden op vrijwillige basis.

Anonimiteit en vertrouwelijkheid

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen bij de taken en verantwoordelijkheden van een cliëntvertrouwenspersoon. Een cliëntvertrouwenspersoon heeft een vertrouwelijke functie en er wordt verwacht dat deze vertrouwelijkheid garandeert. De vertrouwelijkheid ten opzichte van de melder kan soms strijdig zijn met andere taken, zoals de signalerings- en adviesfunctie. In sommige gevallen kan het niet anders dan een melding ook bij het bevoegd gezag onder de aandacht te brengen. Uitgangspunt hierbij moet altijd zijn het waarborgen van de vertrouwelijkheid.

Aanvullende informatie

- a. Voor de locatie wordt 1 cliëntvertrouwenspersoon gekozen;
- b. Er wordt voor gekozen de gesprekken tussen cliënt en cliëntvertrouwenspersoon te laten plaatsvinden bij de cliënt thuis/ in het appartement. Indien dit niet mogelijk is, kan in overleg met de receptie een andere ruimte worden gebruikt;
- c. Het bestuurssecretariaat van Annenborch kan ondersteunende werkzaamheden verrichten voor de cliëntvertrouwenspersoon. Een voorbeeld hiervan is het ondersteunen bij de registratie van de meldingen;

Functieprofiel

Vaardigheden:

- a. de cliëntvertrouwenspersoon is een sociaal en toegankelijk persoon die het vertrouwen geniet van de cliënten;
- b. moet kunnen relativeren en angst en emoties bij melders weg kunnen nemen;
- c. is zowel mondeling als schriftelijk communicatief vaardig;
- d. heeft inzicht in eigen handelen (geeft blijk van het besef hoe het eigen gedrag kan overkomen op anderen);
- e. is gespreksvaardig (is in staat om actief te luisteren en een gesprek constructief te laten verlopen);
- f. is adviesvaardig (is in staat om op basis van een gesprek een probleem te herkennen en aan de hand daarvan duidelijke en heldere adviezen te geven);
- g. heeft kennis en vaardigheden om zichzelf aan de doelgroep te kunnen presenteren;
- h. stelt vragen om duidelijkheid te krijgen;
- i. geeft regelmatig een samenvatting tijdens een gesprek;

Kwaliteiten:

Klachtenregeling cliënten Annenborch

- a. heeft levenservaring, is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid;
- b. kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van een ander;
- c. kan omgaan met vertrouwelijke informatie;
- d. is in staat om zich onafhankelijk op te stellen;
- e. is toegankelijk en bereikbaar voor klanten /verwanten;
- f. is in staat om professionele afstand tot het gespreksonderwerp en de gesprekspartner te bewaren en weet tegelijkertijd toch betrokken te blijven;

Kennis:

- a. de cliëntvertrouwenspersoon heeft kennis van de formele klachtenregeling van Annenborch en het indienen van een klacht;
- b. heeft kennis van de interne organisatiestructuur (organogram);
- c. weet waar welke informatie kan worden neergelegd en opgevraagd;

Taken van de cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon:

- a. werkt eraan mee dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en informeert cliënten medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. zoekt samen met de cliënt/verwant naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- c. geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, bijvoorbeeld interne klachtenprocedure;
- d. indien naar de mening van de cliëntvertrouwenspersoon de inhoud van de melding daartoe aanleiding geeft, meldt de vertrouwenspersoon de klacht aan het bevoegd gezag (de directeur/bestuurder of diens vervanger);
- e. geeft ondersteuning en adviseert (aan) de melder bij het formeel indienen van een klacht en helpt desgevraagd bij het formuleren hiervan en/of staat de melder bij en vertegenwoordigt deze tijdens een klachtenprocedure;
- f. het opvangen van een klacht;
- g. luisteren naar de klacht van de cliënt, vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de cliënt ermee wenst te bereiken;
- h. geven van informatie over de klachtenprocedure inclusief de geschillenprocedure;
- i. bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht;
- j. is verantwoordelijk voor nazorg ten aanzien van de cliënt/verwant;
- k. houdt een registratie bij van de meldingen (o.a. aantallen, aard, afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het jaarverslag. Ook zal de registratie gebruikt worden voor het ontdekken van trends en tendensen op grond waarvan verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Op basis van deze registratie rapporteert de cliëntvertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directeur/bestuurder. De cliëntvertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
- l. draagt bij aan de evaluatie van het takenpakket van de cliëntvertrouwenspersoon;
- m. indien de cliënt dit wenst, trachten door bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen;
- n. de cliëntvertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor cliënten; hij/zij doet hiervan zowel mondeling als schriftelijk melding aan de cliënten en zorg ervoor dat er voldoende mogelijkheid is voor cliënten om vertrouwelijk met hem/haar te spreken;
- o. de cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft;

Klachtenregeling cliënten Annenborch

Teneinde deze rol goed te kunnen invullen, dient de zorgaanbieder te waarborgen dat de cliëntvertrouwenspersoon zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en dat deze niet benadeeld wordt vanwege de manier waarop hij/zij zijn functie uitoefent.

Ter invulling van de taak opvang, advies en informatie en de taak bemiddeling, benoemt de directeur/bestuurder een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon dient schriftelijk met deze regeling in te stemmen.

Benoeming en aftreden

De benoeming van de cliëntvertrouwenspersoon geschiedt met instemming van de cliëntenraad.

Indien de cliëntvertrouwenspersoon van mening is dat hij de functie niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de directeur/bestuurder. Voornoemde onderzoekt de melding en neem zo nodig maatregelen.

De directeur/bestuurder kan op navolgende gronden de cliëntvertrouwenspersoon ontheffen van diens taak:

- a. kennelijke ongeschiktheid voor de taak of andere gewichtige redenen op grond waarvan van de zorgaanbieder niet kan worden gevergd de cliëntvertrouwenspersoon in zijn taak te handhaven dit kan onder andere gebeuren op verzoek van de cliëntvertrouwenspersoon, op verzoek van de cliëntenraad en bij niet-naleving van deze regeling.
- b. De zittingsduur van de cliëntvertrouwenspersoon is bepaald op 4 jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.

De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende gedragsregels en functieomschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van voornoemde functie, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot een door de directeur/bestuurder aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.