



zorggroep sint maarten



# Klachtenregeling

# Zorggroep Sint Maarten

*deel je leven*

Ingangsdatum 1-1-2022, voorzien van instemming van CCR en OR



## Inhoud

Hoofdstuk 1   Algemene bepalingen.....	3
Artikel 1   Begripsomschrijvingen.....	3
Hoofdstuk 2   Informele opvang van onvrede en klachten .....	4
Artikel 2   Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	4
Artikel 3   De medewerker, diens leidinggevende.....	4
Artikel 4   De klachtenfunctionaris .....	4
Hoofdstuk 3   Klachtenbehandeling.....	6
Artikel 5   Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 6   Bevoegdheid van de Raad van bestuur .....	6
Artikel 7   Ontvankelijkheid van de klacht .....	7
Artikel 8   Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	7
Artikel 9   Stopzetting behandeling van de klacht .....	7
Artikel 10   Beoordeling klacht door de Raad van bestuur .....	7
Artikel 11   Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	8
Artikel 12   Geschillencommissie .....	8
Artikel 13   Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	8
Artikel 14   Geheimhouding .....	9
Hoofdstuk 4   Overige bepalingen .....	9
Artikel 15   Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	9
Artikel 16   Kosten .....	9
Artikel 17   Openbaarmaking klachtenregeling .....	9
Artikel 18   Evaluatie .....	9
Artikel 19   Onvoorziene omstandigheden .....	9
Artikel 20   Vaststelling en wijziging regeling .....	9
Artikel 21   Datum van inwerkingtreding.....	9



## Hoofdstuk 1 | Algemene bepalingen

### Artikel 1 | Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder** Stichting Zorggroep Sint Maarten
- b. Raad van bestuur** de raad van bestuur van de zorgaanbieder
- c. Cliënt** natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend
- d. Ontevredenheid** 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. De ontevredenheid heeft betrekking op de zorg/dienstverlening die aan de cliënt wordt verleend en betreft een gedraging jegens de cliënt
- e. Klacht** een ontevredenheid zoals omschreven onder d. die is ingediend bij de raad van bestuur van Zorggroep Sint Maarten of, als het een Wzd-klacht betreft, bij de externe Wzd klachtencommissie al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. Klager** degene die een klacht indient
- g. Aangeklaagde** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- h. Cliëntenraad** hierna te noemen de Centrale Cliëntenraad (CCR) die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder
- i. Klachtenfunctionaris** degene die binnen Zorggroep Sint Maarten belast is met de opvang van onvrede van cliënten zo mogelijk met de bemiddeling bij het wegnemen van de onvrede en zo nodig /gewenst hulp biedt bij het formeel indienen van een klacht bij de raad van bestuur c.q. de externe Wzd- klachtencommissie
- j. Wzd klacht** Een op schrift naar voren gebracht bezwaar tegen een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend
- k. Zorg** zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, of maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 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 kraamzorg
- l. Geschillencommissie Zorg** externe commissie waartoe een klager zich kan wenden indien hij niet berust in de wijze van afhandeling van een klacht of de uitkomst daarvan. Deze commissie is niet toegankelijk voor Wzd klachten
- m. Inspecteur** de bevoegde inspecteur voor gezondheidszorg & jeugd



## Hoofdstuk 2 | Informele opvang van onvrede en klachten

### Artikel 2 | Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

- 1| Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker
  - b. diens leidinggevende
- 2| Klachtenfunctionaris. indien de in het vorige lid genoemde gesprekken niet leiden tot het wegnemen van de onvrede, kan bemiddeling worden ingeroepen van de klachtenfunctionaris.
- 3| Indien de in de vorige leden benoemde mogelijkheden niet tot een oplossing leiden, kan een klacht worden ingediend bij de raad van bestuur (artikel 6). Een Wzd-klacht kan in dat geval worden ingediend bij de externe Wzd klachtencommissie (zie aparte klachtenregeling Wzd).
- 4| Indien de mogelijkheden uit de leden 1., 2.en 3. van dit artikel niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, staan de cliënt de beroepsmogelijkheden zoals hieronder genoemd in artikel 12 ter beschikking.

### Artikel 3 | De medewerker, diens leidinggevende

- 1| Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Ook de cliënt kan anderen betrekken bij dit gesprek.
- 2| Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de verdere mogelijkheden die er zijn voor ontevredenheid, waaronder bemiddeling door de klachtenfunctionaris en de formele behandeling door de raad van bestuur c.q. externe Wzd klachtencommissie.
- 3| Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. En om te leren van de ontevredenheid van de cliënt.
- 4| Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2. en 3. van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### Artikel 4 | De klachtenfunctionaris

- 1| De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers (of nabestaanden) bij het oplossen van hun onvrede.
  - b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een formele klacht in te dienen bij de raad van bestuur (via deze regeling) c.q. externe Wzd klachtencommissie )via hun procedure) en helpt desgevraagd bij het formuleren daarvan.



- 2| De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris wordt benoemd door de raad van bestuur.
- 4| Het profiel van de klachtenfunctionaris wordt vastgesteld na instemming van de centrale cliëntenraad.
- 5| De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. Leidraad is daarbij de modelfunctiebeschrijving die de VKIG heeft opgesteld, gepubliceerd op [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl).
- 6| De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 7| De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 8| De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 9| Indien de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 10| Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
- 11| De klachtenfunctionaris van de Zorggroep Sint Maarten is Sjaak Leferink. Hij is bereikbaar via: 088 000 5200 of via [klachten@zorggroepsintmaarten.nl](mailto:klachten@zorggroepsintmaarten.nl).

## Hoofdstuk 3 | Klachtenbehandeling

### Artikel 5 | Het indienen van een klacht

1| Een klacht kan schriftelijk / via een formulier op de website worden ingediend, per e-mail via [klachten@zorggroepsintmaarten.nl](mailto:klachten@zorggroepsintmaarten.nl) of bij de raad van bestuur via [raadvanbestuur@zorggroepsintmaarten.nl](mailto:raadvanbestuur@zorggroepsintmaarten.nl).

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 onvrede of klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht met de klachtenfunctionaris op te lossen. Of indien de klager laat weten de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet op prijs te stellen.

### Artikel 6 | Bevoegdheid van de Raad van bestuur

1| De raad van bestuur 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 raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis artikel 53 van de Wzd is ingesteld.

3| Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

4| De raad van bestuur stelt een vertegenwoordiger aan om namens en in overleg met hen de behandeling van de bij hen ingediende klacht uit te voeren.

5| Waar hierna de raad van bestuur wordt aangeduid, dient hieronder begrepen te worden een aangestelde vertegenwoordiger optredend namens de raad van bestuur.



## Artikel 7 | Ontvankelijkheid van de klacht

- 1| De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd 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 van vijf jaar.
  
- 2| Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 8 | Werkwijze bij beoordeling van een klacht

- 1| De raad van bestuur 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 raad van bestuur 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 raad van bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen 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 behandeling van de klacht

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 raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## Artikel 10 | Beoordeling klacht door de Raad van bestuur

- 1| De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk en in principe binnen 6 weken. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.
  
- 2| Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en



degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3| De raad van bestuur 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.

4| De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## Artikel 11 | Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1| Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2| De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3| Onder andere zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

## Artikel 12 | Geschillencommissie Zorg

1| Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2| De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

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

Bezoekadres: Borderwijklaan 2591 XR Den Haag

Postadres : Postbus 906000 2509 LP Den Haag

## Artikel 13 | Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1| De raad van bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2| Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het (zorg)dossier van de cliënt bewaard.



## Artikel 14 | 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.

## Hoofdstuk 4 | Overige bepalingen

### 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 brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### Artikel 17 | Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur 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.

### Artikel 18 | Evaluatie

1| De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2| De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenbehandelaar, klachtenfunctionaris, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

### Artikel 19 | Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur c.q. de voorzitter van de externe Wzd klachtencommissie voor zover het de werkwijze van die klachtencommissie betreft.

### Artikel 20 | Vaststelling en wijziging regeling

1| Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

2| Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### Artikel 21 | Datum van inwerkingtreding

1 april 2020, geëvalueerd en bijgesteld per 1 januari 2022.