Klachtenregeling Cliënten

Vierstroom Hulp Thuis

Titel	:	Klachtenregeling cliënten
Verantwoordelijkheid	:	Bestuurder Vierstroom Hulp Thuis, afdeling Kwaliteit
Vaststelling / rev. nr	:	Fundisbreed
Advies Cliëntenraad	:	16-02-2026
Advies OR	:	jj/mm
Toetsing	:	dd-mm-jjjj
Bestemd voor	:	Cliënten en medewerkers

Inhoud

Inleiding 2

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen 4

Hoofdstuk 2 Klachtopvang 5

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling 7

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen 10

Inleiding

Vierstroom Hulp Thuis staat voor deskundige zorg, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent of dat u een klacht heeft. Wij hopen dat u of uw vertegenwoordiger, uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien uw onvrede of klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren.

In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)
Wij raden u ten zeerste aan om uw onvrede in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als hij daarop gewezen wordt. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek goed op te lossen. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij serieus op vragen, opmerkingen en klachten ingaan.

Formele en informele klachten
Ten aanzien van klachten wordt onderscheid gemaakt tussen ‘informele klachten’ en ‘formele klachten’. Zoals in de ‘Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg’ (WKKGZ) is vastgelegd, streeft Vierstroom Hulp Thuis ernaar om onvrede zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Als dat lukt wordt deze ‘informele klacht‘ zorgvuldig door de betrokken medewerker/manager, indien gewenst met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, behandeld en opgenomen in ons klachtenregister. Dat stelt ons in staat om de klachten te analyseren en ervan te leren.

Als het gesprek over uw onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directeur. De directeur kan u voorstellen om de klacht, desgewenst met behulp van de klachtenfunctionaris, alsnog informeel op te lossen. Mocht u dat niet willen, dan wordt de klacht een formele klacht en zal de directeur de klacht in behandeling nemen. De directeur zal een onderzoek uitvoeren naar de aard van de klacht en vervolgens een uitspraak over de klacht doen. Voor het onderzoek naar de klacht kan de directeur zich laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit het klachtenreglement van Vierstroom Hulp Thuis.

De klachtenfunctionaris
Wilt u uw onvrede met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar bemiddelt bij het zoeken van een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. Als u een klacht voorlegt wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen van betrokkenen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken.

Telefoon:	06- 25 06 79 56
E-mail:	klachten@vierstroom.nl
Post:	Postbus 571
	2800 AN Gouda
	T.a.v. de klachtenfunctionaris

Landelijke Geschillencommissie Zorg

Formele klachten worden, conform de WKKGZ, in behandeling genomen door de directeur van Vierstroom Hulp Thuis. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven. Of kijk op www.degeschillencommissie.nl.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. *Fundis* : groep van bedrijven die zorg en welzijn leveren en waar Vierstroom Hulp Thuis onderdeel van uit maakt;

b. *Raad van Bestuur:* de Raad van Bestuur van Fundis, medebestuurder van Vierstroom Hulp Thuis;

c. *zorgaanbieder:* Vierstroom Hulp Thuis

d. directeur: operationeel bestuurder van Vierstroom Hulp Thuis

e. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Vierstroom Hulp Thuis zorg of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;

f. formele 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 Vierstroom Hulp Thuis of door een persoon die voor Vierstroom Hulp Thuis werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directeur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

g. informele klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Vierstroom Hulp Thuis of door een persoon die voor Vierstroom Hulp Thuis werkzaam is, die mondeling, schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de (locatie)-manager / medewerker van Vierstroom Hulp Thuis .

h. *klager*: degene die een klacht indient;

i. *aangeklaagde* : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

j. *cliëntenraad*: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Vierstroom Hulp Thuis ;

k. *klachtenfunctionaris*: degene die als extern onafhankelijk functionaris binnen de organisatie die Vierstroom Hulp Thuis in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

l. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringwet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 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.

m. maatschappelijke ondersteuning:
maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.

2. Indien binnen de organisatie die Vierstroom Hulp Thuis in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die Fundis in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang (informele klacht)

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

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

a. de medewerker;

b. diens leidinggevende;

c. de klachtenfunctionaris;

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris.

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.

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 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 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 directeur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

4. 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.

5. 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 de formele én informele klachten (aard van de klacht, opvolging, stand van zaken), zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij periodiek uit aan de directeur of een daartoe aangewezen afgevaardigde. De klachtenfunctionaris neemt in zijn rapportage aanbevelingen op.

6. 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.

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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directeur. De directeur onderzoekt zo’n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. 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 directeur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling (formeel)

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur. Voor het indienen van een informele of formele klacht, kan de klachtenfunctionaris desgewenst de klager ondersteuning bieden.

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 klachtenfunctionaris is de directeur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de directeur de klacht niet in behandeling. De directeur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de directeur

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

4.Indien de klacht betrekking heeft op de directeur dan wel de directeur is rechtstreeks betrokken bij de klacht, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de Raad van Bestuur.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur 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 (5 jaar).

2. Indien de directeur 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 directeur neemt binnen tien 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, of laat dit namens hem doen. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur 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 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 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 directeur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directeur

1. De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur 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 directeur 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 directeur.

2. Indien de directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur 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 directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De directeur 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 directeur 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 directeur 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 directeur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. Deze bepaling is tevens van toepassing wanneer een klacht betrekking heeft op zorg/dienstverlening die door andere bedrijven van Fundis wordt aangeboden.

2. De directeur 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 zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp of andere bedrijven van Fundis.

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 sprake van een geschil.

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

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De directeur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Wanneer er sprake zou kunnen zijn van een schadevergoeding wordt het dossier maximaal vijf jaar bewaard. De directeur 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 14 Geheimhouding

Eenieder 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. Indien een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, zijn daar kosten aan verbonden. Nadere informatie over de kosten zijn te vinden op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur 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 directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur dit wenselijk vindt.

2. De directeur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

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

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

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-04-2021 en is gewijzigd op 20-04-2026.