



# KLACHTENREGELING



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1	Artikel 1: doelstellingen klachtenregeling.....	4
1.2	Artikel 2: Signaal van onvrede.....	4
1.3	Artikel 3: Wat is een klacht?.....	4
1.4	Artikel 4: Wat is een klachtenprocedure?.....	5
1.5	Artikel 5 : Wie kan een klacht indienen?.....	5
1.6	Artikel 6: Hoe wordt een klacht ingediend?.....	5
1.7	Artikel 7: Hoe lang duurt de afwikkeling van een klacht?.....	6
1.8	Artikel 8: Wanneer ga ik naar een vertrouwenspersoon? .....	6
1.9	Artikel 9: Hoe kan ik een vertrouwenspersoon benaderen? .....	6
1.10	Artikel 10: Welke bevoegdheden heeft een vertrouwenspersoon?.....	7
1.11	Artikel 11: Waar wordt de klacht geregistreerd?.....	7
1.12	Artikel 12: Kosten .....	7
1.13	Artikel 13: Ontevreden over de klachtenafhandeling? .....	7
1.14	Artikel 14: Evaluatie.....	8
1.15	Artikel 15: Sancties .....	8
1.16	Artikel 16: Aansprakelijkheid bestuur .....	8
1.17	Artikel 17: Niet eens met de beslissing?.....	8
<b>2</b>	<b>Bijlage 1</b> .....	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Bijlagen 2 stappenplan klachtenprocedure</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Bijlage 3 Klachtenregistratieformulier</b> .....	<b>11</b>

## 1 Inleiding

Stichting WiFinn streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening binnen het wooninitiatief. Toch kan het zijn dat er klachten ontstaan. Een klacht kan een signaal zijn dat de kwaliteit van de dienstverlening binnen Stichting WiFinn niet op gewenst niveau is, of dat er ruimte is voor verbetering.

Omdat het gevoel van veilig zijn binnen je eigen leefomgeving belangrijk is om de mogelijkheid tot ontplooiing van het menswezen te komen, dient een klacht integer en met grote zorg behandeld te worden.

Wat een organisatie doet met klachten van cliënten wordt geregeld in een klachtenregeling. De wet klachtgerechtigde cliënten zorgsector (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten te treffen die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

WiFinn is zich ervan bewust diensten te leveren aan een kwetsbare doelgroep. De ervaring leert ons dat een cliënt zelf niet snel een klacht zal indienen. Het kan hierdoor voorkomen dat de klacht vanuit zijn of haar netwerk komt. Het is dan noodzaak om integer onderzoek uit te voeren wat deze klacht voor de cliënt betekent, wat de aanleiding is en hoe de situatie zo snel mogelijk verbeterd kan worden. Dit zowel voor de cliënt als zijn of haar netwerk.

Mocht de bewoner wel de stap zetten om een klacht in te dienen is het van belang deze klacht integer en met grote zorg te behandelen.

In dit document wordt ook de klachtenprocedure stapsgewijs beschreven in bijlage 2. Mochten er toch nog vragen zijn, dan kunt u contact opnemen met de klachtencommissie. De contactgegevens zijn te vinden op **(nog nader te bepalen)**.

Deze klachtenregeling en bijbehorende klachtenprocedure is door het bestuur van WiFinn opgesteld en vastgesteld. Deze klachtenregeling is alleen van toepassing op de dienstverlening die WiFinn levert. Voor klachten die betrekking hebben op de zorg, verwijzen wij u naar de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

## 1.1 Artikel 1: doelstellingen klachtenregeling

- Het bewaken en bevorderen van kwalitatief hoogstaande dienstverlening.
- Recht doen aan de klager en aangeklaagde door een passende oplossing te faciliteren.
- Het faciliteren in verbetering van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen van klager en aangeklaagde.

### Uitgangspunten klachtenregeling

- Snelle afhandeling van de klacht met als doel verbetering van de dienstverlening alsmede verbetering van de situatie/relatie tussen klager en aangeklaagde.

## 1.2 Artikel 2: Signaal van onvrede

*Bij wie kan een bewoner of vertegenwoordiger of andere betrokkene terecht wanneer er onvrede ontstaat?*

Wanneer er een klacht of onvrede ontstaat heeft de klager verschillende mogelijkheden om deze te uiten of kenbaar te maken. Doordat WiFinn een ouderinitiatief is, zijn de verantwoordelijkheden opgesplitst en bepaalt de aard/inhoud van de klacht bij wie deze terecht komt.

1. Is de klacht zorggerelateerd dan dient de klacht bij de zorgverlener ingediend te worden.
2. Is de klacht procedureel, dan dient de klacht bij WiFinn, zijnde het ouderinitiatief, ingediend te worden .
3. Zijn er interne klachten of heeft u moeite met een situatie die u liever met een onafhankelijk persoon bespreekt kan de vertrouwenspersoon geraadpleegd worden.

Bestaan er twijfels waar de klacht thuishoort, of is er moeite de klacht te formuleren, dan kan er te allen tijde kosteloos contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon van WiFinn. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden op **(nog nader te bepalen)**.

Mocht de situatie echter geen verbetering opleveren, kan de bewoner, of leden uit zijn of haar netwerk, besluiten om een geregistreerde klacht in te dienen.

## 1.3 Artikel 3: Wat is een klacht?

Vaak wordt er lang getwijfeld om wel of geen klacht in te dienen of de situatie langer dan nodig voort te laten duren. Dit wil WiFinn juist voorkomen. WiFinn hoort graag vroegtijdig wat er beter kan of niet goed loopt. Wanneer de klacht nog relatief beperkt is en de situatie nog niet geëscaleerd, kan er vaak direct gekeken worden naar een oplossing en is het onnodig klachten op te kroppen en kunnen conflicten voorkomen worden. Ook kunt u een vertrouwenspersoon inschakelen om de klacht en eventuele procedure te bespreken.

Een klacht kan een kleine ontevredenheid zijn tot een voor de bewoner onoverkomelijke situatie die van levensbelang lijkt te zijn en kan hierom gesplitst worden in een:

#### *1: Informele klacht*

Deze klachten zijn vaak snel op te lossen, door het bespreekbaar te maken met desbetreffende verantwoordelijke. Ook kan er gekozen worden om een gesprek te plannen waarin de klacht(en) besproken kunnen worden.

Treed er na deze handelingen geen verbetering op in de situatie, of is de ernst zo groot, dan kan er besloten worden om over te gaan tot het indienen van een formele klacht.

#### *2: Formele klacht*

Een formele klacht dient mondeling (Zie artikel 6) schriftelijk of digitaal (aan de hand van een klachtenregistratieformulier) ingeleverd te worden. Hoe u een klacht kunt indienen staat beschreven in artikel 6.

### 1.4 Artikel 4: Wat is een klachtenprocedure?

Indien een gesprek met de verantwoordelijke personen niet tot de gewenste situatie leidt en een formeel/schriftelijk oordeel gewenst is omtrent de klacht, dan kan de klacht worden beoordeeld door een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencoördinator en of klachtencommissie neemt de verdere afhandeling over.

### 1.5 Artikel 5 : Wie kan een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit ook de medewerkers, naastbetrokkenen, stagiaires, vrijwilligers en omwonenden.

Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht, kan de klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem of haar aangewezen of gemachtigde persoon.

### 1.6 Artikel 6: Hoe wordt een klacht ingediend?

De klager inventariseert eerst bij wie de klacht thuishoort en wie de eventuele gesprekspartner zal zijn. Bij het indienen van een klacht gelden de volgende voorwaarden:

- Een klacht dient mondeling, schriftelijk of digitaal te worden ingediend.
- Een schriftelijke klacht kunt u sturen naar **(nog nader te bepalen)**, daarnaast kunt u het klachtenregistratieformulier ook downloaden en digitaal invullen en deze vervolgens

verzenden naar **(nog nader te bepalen)**. De klacht zal in een separaat klachtenhandboek worden geregistreerd. Alleen de gemaakte afspraken n.a.v. een klacht m.b.t. de dienstverlening die relevant zijn voor de bewoner en/of zijn of haar netwerk worden met wederzijdse toestemming in het persoonlijk bewoners dossier opgenomen (zie artikel 11).

-Indien de klacht mondeling wordt overgedragen, dient men toestemming te verlenen deze schriftelijk/digitaal op te tekenen en bij te voegen in het separate klachtenhandboek. Alleen de gemaakte afspraken n.a.v. een klacht m.b.t. de dienstverlening die relevant zijn voor de bewoner en/of zijn of haar netwerk worden met wederzijdse toestemming in het persoonlijk bewoners dossier opgenomen (zie artikel 11).

-Indien de klacht er zich toe leent, kan deze ook telefonisch worden ingediend. Ook deze klacht zal in het separate klachtenhandboek geregistreerd worden. Alleen de gemaakte afspraken n.a.v. een klacht m.b.t. de dienstverlening die relevant zijn voor de bewoner en/of zijn of haar netwerk worden met wederzijdse toestemming in het persoonlijk bewoners dossier opgenomen (zie artikel 11).

Toelichting Lid 1: Er is pas sprake van een klacht wanneer deze schriftelijk is vastgelegd (art. 6 lid 2 sub a).

### 1.7 Artikel 7: Hoe lang duurt de afwikkeling van een klacht?

WiFinn streeft er naar om zo snel mogelijk tot afwikkeling van een klacht over te gaan, maar de afwikkeling verschilt per klacht. Indien het een formele klacht is in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz), duurt het proces vier tot zes weken met een mogelijke verlenging van vier weken.

### 1.8 Artikel 8: Wanneer ga ik naar een vertrouwenspersoon?

Het kan voorkomen dat een bewoner (of andere betrokkene) zijn of haar netwerk, zijn of haar klacht niet met betreffende perso(o)n(en) wil/kan bespreken of dat dit om andere redenen niet mogelijk is. In dat geval kan de bewoner, en/of zijn vertegenwoordiger, de klacht bespreekbaar maken met een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij het formuleren van de klacht of, indien gewenst, alleen een luisterend oor bieden.

### 1.9 Artikel 9: Hoe kan ik een vertrouwenspersoon benaderen?

WiFinn heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon gecontracteerd. Deze is bereikbaar per telefoon of mail. De contactgegevens zijn te vinden op **(nog nader te bepalen)**.

### 1.10 Artikel 10: Welke bevoegdheden heeft een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot;

- a. het zelfstandig raadplegen van extern deskundigen;
- b. het horen van alle betrokkenen van de stichting inclusief het bestuur. Hij gaat hiertoe slechts over voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt en neemt hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht;
- c. het bijstaan van de klager/klaagster indien een klacht bij de commissie wordt ingediend;
- d. het bijeenroepen van de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon dient te allen tijde de anonimiteit van de klager/klaagster te waarborgen en zal dan ook geen actie ondernemen zonder zijn of haar (schriftelijke) toestemming.

### 1.11 Artikel 11: Waar wordt de klacht geregistreerd?

Klachten of stukken van klachtenprocedure worden opgeslagen in een apart klachtenhandboek. Hierin wordt de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en eventuele evaluatie datum geregistreerd. Betreft het een klacht van een bewoner, dan mogen alleen zaken worden opgetekend in zijn/haar dossier die gaan over afspraken rondom de begeleiding en/of zorgverlening die naar aanleiding van een klachtgesprek zijn gemaakt. De klacht wordt niet in een persoonlijk dossier opgeslagen ter bescherming van de bewoner (zie artikel 6!)

### 1.12 Artikel 12: Kosten

1. De klager is voor de klachtenbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verontschuldigd.
2. Als de klager of diens vertegenwoordiger bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

### 1.13 Artikel 13: Ontevreden over de klachtenafhandeling?

Indien u ontevreden bent over de klachtenafhandeling kunt zich richten tot

1. Het bestuur van WiFinn of de vertrouwenspersoon
2. U kunt met uw klacht naar de rechter gaan.

### 1.14 Artikel 14: Evaluatie

Het bestuur evalueert deze klachtenregeling iedere twee jaar en indien nodig wordt deze bijgesteld/aangepast.

### 1.15 Artikel 15: Sancties

Afhankelijk van de zwaarte van de ingediende klacht(en) en de ontstane schade daardoor houdt Stichting WiFinn zich het recht voor passend te handelen conform de dan geldende wet- en regelgeving.

### 1.16 Artikel 16: Aansprakelijkheid bestuur

Het bestuur van Stichting WiFinn kan aansprakelijk gesteld worden, echter, conform de statuten van Stichting WiFinn, kunnen de bestuursleden nooit persoonlijk aansprakelijk gesteld worden.

### 1.17 Artikel 17: Niet eens met de beslissing?

Indien 1 van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing, kan deze zich rechtstreeks wenden tot het bestuur van Stichting WiFinn om schriftelijk bezwaar in te dienen. Het bestuur zal binnen 14 dagen reageren.

Indien de reactie niet bevredigend is voor de betrokkene(n), dan kan hij/zij zich wenden tot de geschillencommissie.

Dit document is vastgesteld op:	9 mei 2019
Datum invoering:	9 mei 2019
Document verantwoordelijke:	Voorzitter Zorgcommissie Stichting WiFinn



## 2 Bijlage 1

Enkele tips voor het kenbaar maken van een klacht bij betreffende verantwoordelijke:

- Reageer zo snel mogelijk op de onvrede.
- Wanneer de situatie niet snel kan worden afgedaan: Vraag een gesprek aan. Probeer van te voren de klacht kort en bondig op papier te zetten en aan de verantwoordelijke of betrokkenen te overhandigen.
- Bedenk welk doel er bereikt dient te worden.
- Neem indien gewenst iemand mee ter ondersteuning van het gesprek of vraag hulp bij de formulering van de klacht.
- Bespreek uw onvrede niet met medebewoners of derden.

### 3 Bijlagen 2 stappenplan klachtenprocedure

1. Een klacht wordt schriftelijk, mondeling of telefonisch ingediend bij de klachtenfunctionaris. De betrokkenen ontvangen een exemplaar van de gedragscode en de klachtenprocedure. Indien het indienen van de klacht op bovengenoemde wijze niet mogelijk is kunt u zich laten ondersteunen door de vertrouwenspersoon of een persoon die u vertrouwd om uw klacht op de juiste wijze te formuleren.
2. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt iedere ingediende klacht.
4. De klachtenfunctionaris heeft recht op alle relevante informatie die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.
5. Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtenfunctionaris afzonderlijk de betrokkenen waaronder degene wie de klacht betreft.
6. De betrokkenen hebben het recht zich door een raadsman/vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtenfunctionaris is verplicht beide partijen te horen
7. De klachtenfunctionaris is ook bevoegd andere betrokkenen te horen.
8. De klachtenfunctionaris kan besluiten een onderzoek te laten plaats vinden door deskundigen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de werkgever.
9. De betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaars standpunten en krijgen de mogelijkheid daarop te reageren.
10. De bijeenkomsten van de klachtenfunctionaris zijn besloten.
11. Van iedere bijeenkomst wordt een schriftelijk rapport opgemaakt, dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkenen dit weigert wordt de rede hiervan in het rapport vermeld.
12. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.

#### Tijdelijke voorzieningen

De klachtenfunctionaris kan WiFinn verzoeken tijdelijk voorzieningen te treffen om het welzijn van de betrokkene(n) zo goed mogelijk te kunnen waarborgen.

#### 4 Bijlage 3 Klachtenregistratieformulier

##### Klachtenformulier

Naam .....

Adres .....

Geboorte datum .....

Telefoon .....

- ontvangen door .....

- datum:.....

- per: brief / fax / tel / e-mail / persoonlijk / anders:...

- omschrijving klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(eventueel bijlage toevoegen)

Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Binnen een termijn van 2 weken zal er contact met u opgenomen worden over de ingediende klacht. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt kunt u dat hieronder vermelden, b.v. schriftelijk, telefonisch, per e-mail of gesprek.