

## Klachtenregeling Het Laar

Het uitgangspunt van deze klachtenregeling is de Model-klachtenregeling van Actiz/LOC aangevuld met Laar specifieke zaken.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- |    |                  |   |   |
|----|------------------|---|---|
| a. | Zorgaanbieder    | : | Stichting Het Laar;   |
| b. | Raad van bestuur | : | Raad van Bestuur van Stichting Het Laar;  |
| c. | Bewoner/cliënt   | : | Natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening vraagt dan wel aan wie Het Laar zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;   |
| d. | Ongenoegen       | : | Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, door Het Laar of door een persoon die voor Het Laar werkzaam is (ook vrijwilligers en uitzendkrachten), die met de betreffende medewerker(s)/leidinggevende(n) in de lijn wordt besproken en opgelost;                                       |
| e. | Officiële klacht | : | Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, door Het Laar of door een persoon die voor Het Laar werkzaam is (ook vrijwilligers en uitzendkrachten), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding; |
| f. | Klager           | : | Degene die een ongenoegen/klacht kenbaar maakt/indient;   |

# Het Laar

- g. Aangeklaagde : Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten het ongenoegen/de klacht betrekking heeft;
- h. Bewonersraad : De bewonersraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners/cliënten van Het Laar;
- i. Klachtenfunctionaris : Degene die binnen Het Laar belast is met de opvang van ongenoegens/klachten van bewoners/cliënten;
- j. Contactfunctionaris/-verzorgende : Eerste aanspreekpersoon van Het Laar voor de bewoner/eerste contactpersoon;
- k. Zorg- en dienstverlening : Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet 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 bewoner/cliënt;
- l. Regionale Klachtencommissie : Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en Midden Brabant (RKC);
- m. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg : Klachtencommissie die uitsluitend klachten behandelt over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend (KCOZ);
- n. Landelijke Geschillencommissie : Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een bewoner/cliënt met zijn ongenoegen terecht?

Een bewoner/cliënt kan zijn ongenoegen bespreken met:

- a. de medewerker/contactfunctionaris/contactverzorgende over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende, (sector)manager, Raad van Bestuur;
- c. de klachtenfunctionaris.

Uitgangspunt is dat een ongenoegen eerst met de direct betrokken medewerker(s)/verantwoordelijk leidinggevende(n) wordt besproken. Dit ongenoegen wordt geregistreerd in een overzicht. Indien het ongenoegen niet naar tevredenheid van de indiener kan worden afgehandeld, dan wordt deze doorgezet naar de klachtenfunctionaris. Het open en informele gesprek met de klachtenfunctionaris is in eerste instantie gericht op het komen tot een oplossing. Mocht het niet tot een oplossing komen dan vraagt de klachtenfunctionaris expliciet of de indiener een officiële klacht wil indienen en informeert de indiener over de procedure die samenhangt met het in behandeling nemen van de klacht (zie artikel 5). Indien de indiener deze procedure wil starten dan wordt het ongenoegen als een formele klacht beschouwd en als zodanig geregistreerd.<sup>1</sup>

Het Laar, die onvrijwillige zorg levert op basis van de Wet zorg en dwang, kan de bewoner/cliënt en hun vertegenwoordiger ook attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over de zorg- en dienstverlening is in de gelegenheid om diens ongenoegen met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongenoegen en de bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners/cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van Het Laar en de klachtenfunctionaris van Het Laar.
3. Medewerkers bespreken ongenoegens van bewoners/cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het ongenoegen weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw een ongenoegen ontstaat.

---

<sup>1</sup> Ongenoegen(s)/klacht(en) van huurders die betrekking hebben op zaken die vallen onder de huurwet (hoogte van de huurprijs, samenstelling van de servicekosten, huurverhoging, e.d.) vallen niet onder de klachtenregeling zoals beschreven. Uiteraard worden huurders in dit geval te woord gestaan door de partijen genoemd onder 2 a, b, c. Ook wordt gestreefd naar het oplossen van het ongenoegen/klacht binnen Het Laar. Indien dit niet mogelijk is wordt de huurder doorverwezen naar de betreffende instanties (bijvoorbeeld de Huurcommissie).

4. Indien een bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over de zorg- en dienstverlening, stelt de leidinggevende de bewoner/cliënt in de gelegenheid om het ongenoegen met hem te bespreken. De betrokken medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner/cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van het ongenoegen door een leidinggevende.

## **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert bewoners/cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling van Het Laar;
  - b. hij helpt bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun ongenoegen;
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een officiële klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van het ongenoegen en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens ongenoegen betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving<sup>2</sup> gebaseerd op de modelfunctiebeschrijving VKIG.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het Laar onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners/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. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Het Laar 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.

---

<sup>2</sup> Op 1 juli 2020 is de Wmcz 2018 in werking getreden. Deze wet bepaalt dat Het Laar de instemming moet vragen van de bewonersraad voor besluiten over de profielschets van de klachtenfunctionaris (Wmcz 2018 artikel 8.1.b).

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 Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur 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 Het Laar, 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.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een officiële klacht

1. Een officiële klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Op dat moment gaat de termijn van 6 weken in voor de afhandeling van de officiële klacht.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de bewoner/cliënt;
  - b. diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner/cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de 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 informeel op te lossen. Deze wordt dan gezien als ongenoegen en op deze wijze geregistreerd. 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 informeel op te lossen. De klacht krijgt dan een officiële status en wordt op deze wijze geregistreerd.

### 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 en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden<sup>3</sup>. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de KCOZ .
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.

## **Artikel 7      Ontvankelijkheid van de officiële klacht**

1. De Raad van Bestuur verklaart een officiële 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.
2. Indien 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 officiële 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. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.

---

<sup>3</sup> De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de raad van bestuur worden beoordeeld, maar door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties.

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- \* de beslissing over de vraag of een bewoner/cliënt in staat kan worden geacht van een redelijke waardering van zijn belangen;
- \* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- \* de uitvoering van onvrijwillige zorg;
- \* 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;
- \* een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- \* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- \* een verplichting van de Wzd-functionaris.

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 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 10 Beoordeling officiële klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt officiële klachten zo spoedig mogelijk. 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. In goed overleg, indien dit in het belang is van een duurzame oplossing, kan in overleg met de klager een langere termijn dan tien weken worden afgesproken.
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 kan worden 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 RKC/Landelijke geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de RKC/Landelijk geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel, afsluitbericht, 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 RKC/Landelijke 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 RKC/Landelijke geschillencommissie.

## **Artikel 11      Beoordeling officiële 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 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 en jeugdhulp.

## **Artikel 12      Regionale Klachtencommissie (RKC)**

Het Laar is aangesloten bij de RKC voor Wkkgz-Klachten. Deze commissie heeft als functie om de klacht te onderzoeken en tot een oordeel te komen. Het oordeel (uitspraak) heeft de status van advies aan Het Laar, waarna deze een beslissing op de klacht neemt. Het Laar heeft de RKC geïnstalleerd met andere zorgaanbieders in de regio.

1. Indien een klacht, na behandeling conform de klachtenregeling van Het Laar, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil die door de klager voorgelegd kan worden aan de RKC. Wzd klachten kunnen niet aan de Regionale Klachtencommissie worden voorgelegd. Deze worden behandeld door de KCOZ.



## **Artikel 13 Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)<sup>4</sup>**

1. Indien een klacht betrekking heeft op de Wet zorg en dwang is sprake van een Wzd -klacht die door de klager voorgelegd kan worden aan de KCOZ.

## **Artikel 14 Landelijke geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform de klachtenregeling van Het Laar en/of de regeling van de RKC, 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 Landelijke geschillencommissie. Wzd klachten kunnen niet aan de landelijke geschillencommissie worden voorgelegd. Deze worden behandeld door de KCOZ.

## **Artikel 15 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 dossier van de bewoner/cliënt bewaard.

## **Artikel 16 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van ongenoegens/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 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of de bevoegde rechter onverlet.

---

<sup>4</sup> De KCOZ is ingesteld door Actiz en LOC en door partijen in de gehandicaptenzorg (VGN, Ieder(in), KansPlus en het LSR).

## **Artikel 18      Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt Het Laar geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 19      Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te attenderen op de ongenoegen- en klachtenregeling en hen de ongenoegen- en klachtenbrochure te overhandigen. In de ongenoegen- en klachtenbrochure is een verwijzing opgenomen naar de klachtenregeling van Het Laar. De klachtenregeling is te raadplegen op de website [www.hetlaar.nl](http://www.hetlaar.nl) en indien gewenst op te vragen bij het Servicebureau.

## **Artikel 20      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee 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 klachtenfunctionaris, de bewonersraad en de ondernemingsraad.

## **Artikel 21      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

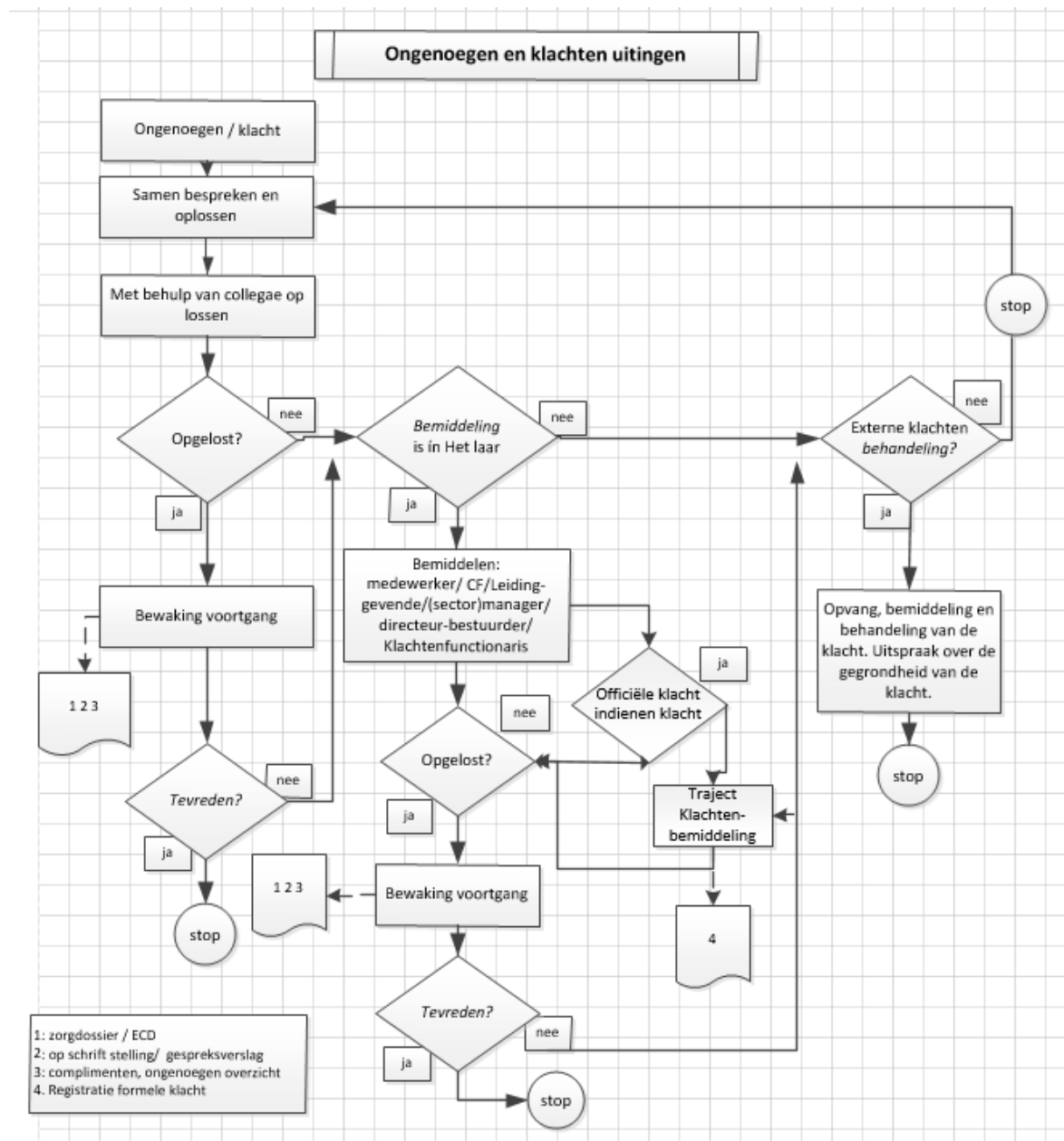
## **Artikel 22      Vaststelling en wijziging regeling**

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 zowel ter instemming voor aan de bewonersraad (Wmcz 2018 artikel 8.1.a) als aan de ondernemingsraad (WOR artikel 27.1.j).

## **Artikel 23      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2020.

## Bijlage: Stroomschema Ongenoegen- en klachtbehandeling



Gerelateerde documenten: [brochure ongenoegens en klachten](#), [Ongenoegen/klachten overzicht Het Laar](#).