



Klachtenreglement

www.omniazorg.nl

info@omniazorg.nl

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens gedraging de onvrede of de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is¹ ;
- b. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder;
- d. Raad van Bestuur: de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- e. Geschilleninstantie: Geschillencommissie Zorg Algemeen², in stand gehouden door Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te Den Haag, door de minister van VWS erkend in het kader van artikel 18 Wkkgz;
- f. 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 schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur;
- g. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onafhankelijke opvang en afhandeling van klachten van cliënten;
- i. klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt of een schriftelijk gemachtigde;
- l. zorg(verlening): zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet of 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;

¹ Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers. In dit reglement worden dezen met de term medewerker aangeduid.

² Stichting OmniaZorg is aangesloten bij de erkende geschilleninstantie 'Geschillencommissie Zorg Algemeen'.

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 1

- m. zorgaanbieder: stichting OmniaZorg, gevestigd te Zoetermeer, kantoorhoudende te Dublinstraat 48, 2713 HS Zoetermeer, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61443271.

2. Uiting van onvrede

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

Een cliënt³, dan wel een van de in art. 5 van dit reglement genoemde personen namens de cliënt, kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wiens gedraging hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over zijn gedraging 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. De leidinggevende van de medewerker biedt gevraagd en ongevraagd ondersteuning aan de medewerker bij dit proces.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op deze klachtenregeling en 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. Medewerkers nemen daarbij de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in acht.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over de gedraging van een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende past voor cliënt en betreffende medewerker het principe van hoor en wederhoor toe. De leidinggevende en cliënt zijn bevoegd om voor te stellen als bemiddelaar de klachtenfunctionaris hierbij in te schakelen.

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 de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;

³ De Cliëntenraad behartigt gemeenschappelijke belangen van cliënten. Cliënten kunnen hun gezamenlijke onvrede/klachten daartoe tevens voorleggen aan de Cliëntenraad.

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 2

- c. hij adviseert de klager en de aangeklaagde over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling;
 - d. hij draagt zorg voor de afhandeling van klachten;
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 verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functieprofiel. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris informeert de Raad van Bestuur over de afhandeling van klachten. Hij registreert de klachten, 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.
5. 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.
6. 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.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden afgehandeld 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.

3. Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De cliënt;
 - b. Diens vertegenwoordiger⁴;
 - c. diens schriftelijk gemachtigde;
 - d. diens nabestaande(n), zijnde:

⁴ De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt zoals: gezagsdragende ouder(s)/voogd(en) van minderjarigen, mentor, curator, echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, een ouder, kind, broer of zus.

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 3

- i. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 - ii. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 - iii. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 - iv. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 - v. ouders, kinderen, broers en zusters van de overledene.
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 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 dan wordt de klacht bij de klachtenfunctionaris neergelegd met het verzoek om behandeling. De Raad van Bestuur oordeelt over de klacht als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht met de klachtenfunctionaris op te lossen. De Raad van Bestuur laat de klager in dat geval tevens weten of en welke maatregelen genomen worden.
5. De klachtenfunctionaris handelt klachten zo spoedig mogelijk af. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de afhandeling 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 klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de afhandeling alsnog zal plaatsvinden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

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 het oordeel luidt dat dit niet het geval is, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Artikel 7 Werkwijze bij afhandeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur stuurt de klacht door aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris 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 afgehandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 4

2. Bij de afhandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
 - a. bij de afhandeling van een klacht wordt degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft dan wordt dit in principe uitgevoerd door de klachtenfunctionaris;
 - 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 8 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder afgehandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere afhandeling van de klacht wenst.

Artikel 9 Afhandeling klacht door de klachtenfunctionaris

3. De klachtenfunctionaris handelt klachten zo spoedig mogelijk af. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de afhandeling 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 klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de afhandeling alsnog zal plaatsvinden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
4. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet afgehandeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn afgehandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog afhandeling zal volgen. De klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij de afhandeling 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 klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
5. De klachtenfunctionaris zendt de uitkomst van de afhandeling van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn uitkomst weer hoe de klacht is afgehandeld, hij motiveert de afhandeling van 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.
6. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en verwijst de klager door naar de geschillencommissie.

Artikel 10 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

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 5

- door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht afgehandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke afhandeling van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemde afhandeling van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
 3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 11 Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, na afhandeling 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 geschilleninstantie.

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard, met de mogelijkheid de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de afhandeling 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.

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 afhandeling 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 zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling en door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 6

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

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 12/09/2017

Publicatiedatum:	12-09-2017	Eigenaar:	Stichting OmniaZorg	
Evaluatiedatum:	12-09-2018	Versie:	2.0	Pagina: 7