

Klachtenregeling

InteraktContour

November 2024

Datum eerste publicatie: 1 juli 2024

Datum eerstvolgende herziening: 1 juli 2026

Auteur: Klachtcoördinator en bedrijfsjurist

Eigenaar: Bestuurssecretaris

Inleiding

Als organisatie vinden we het belangrijk om klachten serieus te nemen en als signaal te zien voor wat mogelijk beter kan. We gaan daarom zorgvuldig met klachten in de hoop dat het vertrouwen van een ontevreden cliënt wordt behouden of herwonnen. Bovendien willen we leren van klachten en waar mogelijk maatregelen treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

De klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten die zorg, begeleiding of behandeling ontvangen van InteraktContour, met uitzondering van cliënten die vallen onder Wet zorg en dwang (Wzd). Op 1 januari 2020 is de Wzd in werking getreden. Deze wet schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie: de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze klachten dienen bij de KCOZ ingediend te worden. De klachtenfunctionaris van InteraktContour of de externe klachtencommissie van de Merlijn Groep kan deze klachten niet behandelen.

Cliënten die onder de Wzd vallen, of hun vertegenwoordigers, worden bijgestaan door een cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze is verbonden aan de locatie en kan gevraagd worden om mee te denken en te ondersteunen bij het indienen van de klacht.

Samenvatting verloop klachtbehandeling:

We streven er naar een klacht zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. De klacht, of uiting van onvrede, kan worden voorgelegd aan:

- De betrokken medewerker(s)
- De betrokken leidinggevende
- De klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon

Leiden de gesprekken met medewerker(s), leidinggevende of klachtenfunctionaris niet tot een passende oplossing, kan een formele klacht ingediend worden. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Raad van Bestuur. Wanneer de klacht nog niet intern is besproken kan de Raad van Bestuur voorstellen om eerst in gesprek te gaan met klachtenfunctionaris van InteraktContour. Als de cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt dit niet wenselijk vindt, wordt de klacht voorgelegd aan de externe klachtencommissie van de Merlijngroep. Zij nemen de klacht in behandeling en geven binnen zes weken advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur reageert vervolgens schriftelijk naar de klager.

In het geval degene die de klacht heeft ingediend na het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur van mening blijft dat de klacht onvoldoende is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie. De klacht kan ook altijd worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg, begeleiding of behandeling vraagt dan wel aan wie InteraktContour zorg, begeleiding of behandeling verleent of heeft verleend;
- b. onvrede / informele klacht : Uiting van onvrede, ingediend bij een medewerker, leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon. De uiting van onvrede gaat over een handeling, het nalaten daarvan, of over het nemen van een besluit door InteraktContour of een persoon die voor InteraktContour werkzaam is, welke gevolgen heeft voor een cliënt;
- c. formele klacht : schriftelijke klacht, ingediend bij de Raad van Bestuur of rechtstreeks bij de onafhankelijker klachtencommissie van de Merlijn Groep, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding. De klacht gaat over een handeling, het nalaten daarvan, of over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door InteraktContour of door een persoon die voor InteraktContour werkzaam is;
- d. klager : degene die een uiting van onvrede/ informele klacht of een formele klacht indient;
- e. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de (formele) klacht betrekking heeft;
- f. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van InteraktContour
- g. klachtenfunctionaris : degene die binnen InteraktContour belast is met de opvang van klachten;
- h. zorg en begeleiding: zorg, begeleiding of dienst als omschreven in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- i. behandeling : behandeling als omschreven in de behandelovereenkomst

- j. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- k. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- l. waarnemend klachtenfunctionaris : als de klachtenfunctionaris haar taak om welke reden dan ook niet, of onvoldoende onafhankelijk, kan uitvoeren zal hij worden vervangen door een van te voren aangewezen vervanger.
- m. cliëntvertrouwenspersoon : degene die door InteraktContour is aangewezen om vanuit een onafhankelijke positie bijstand te verlenen aan cliënten in geval van onvrede of een (ophanden zijnde) klacht.
- n. klachtencommissie : de door InteraktContour ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie van de Merlijn Groep die conform het reglement van de klachtencommissie klachten onderzoekt en beoordeelt.
- o. geschillencommissie : de externe geschilleninstantie, de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg van de VGN, waarbij InteraktContour zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten.

Hoofdstuk 2 Onvrede en informele klachtenbehandeling

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

Een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt kan ontevredenheid of een klacht bespreken met:

- a. een medewerker;
- b. een leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt in de gelegenheid om ontevredenheid over de betreffende medewerker

persoonlijk te bespreken. De medewerker kan als eventueel de leidinggevende betrekken bij het gesprek.

2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, vertegenwoordigers of nabestaanden van een cliënt in het team waarvan hij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Een leidinggevende stelt een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeren van cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. adviseren van cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen als dat wenselijk is, bij het formuleren van hun (formele) klacht;
 - c. cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden helpen met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op haar doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de manier waarop de klachtenfunctionaris werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op haar te doen.

5. De klachtenfunctionaris registreert contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die naar aanleiding daarvan zijn verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. De klachtenfunctionaris rapporteert aan de Raad van Bestuur en kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om taken naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Als de klachtenfunctionaris van mening is dat hij haar 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 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 de waarnemend klachtenfunctionaris.
9. Indien de klachtenfunctionaris haar taak om welke reden dan ook niet onafhankelijk kan uitvoeren zal hij worden vervangen door de waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Positie en waarborg onafhankelijkheid Cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon staat de klager bij inzake een klacht. De klager kan ook anoniem blijven. In dat geval dient de cliëntvertrouwenspersoon de klacht in namens de cliënt zonder de identiteit van de cliënt bekend te maken.
2. De cliëntvertrouwenspersoon vervult de functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij InteraktContour of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van de mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
3. De cliëntvertrouwenspersoon verricht werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. InteraktContour onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon de werkzaamheden in een concreet geval verricht. InteraktContour stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om taken naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de

cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.

Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:

- a. (eerste) Opvang.
- b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- c. Bijstand.
- d. Begeleiding bij bijzondere situaties.
- e. Voorlichting over klachtrecht en klachtenmanagement.
- f. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
- g. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij InteraktContour.

Artikel 7 Bevoegdheden cliëntvertrouwenspersoon

1. Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
2. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
3. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden in overleg met de klachtenfunctionaris over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Hoofdstuk 3 Formele klachtenbehandeling

Artikel 8 Het indienen van een formele 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 vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden;
 - f. de cliëntvertrouwenspersoon namens een cliënt.
3. Een persoon die meent ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt te worden beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Als 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 in gesprek met de klager op te lossen.

Als 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.

5. Een klacht wordt binnen een termijn van 6 weken behandeld, waarbij eenmalig een verlening van 4 weken mogelijk is.

Artikel 9 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Als de Raad van Bestuur oordeelt dat dit niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Als de Raad van Bestuur wel bevoegd is, is artikel 11 van toepassing.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan De klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
3. Als 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 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de Raad van Bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - 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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van drie jaar.
6. De Raad van Bestuur deelt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee als de klacht niet-ontvankelijk is verklaard.

Artikel 11 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. De klacht wordt doorgestuurd ter behandeling naar de klachtencommissie van de Merlijn Groep, tenzij de klager voorkeur heeft voor een andere wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen (vergelijk hoofdstuk 2).
2. De klachtencommissie van de Merlijn Groep handelt conform haar reglement. De werkwijze is in het kort in artikel 14 beschreven.

Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur of richting de klachtencommissie van de Merlijn Groep te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Als 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 zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 14 Klachtencommissie van de Merlijn Groep

1. De formele klacht die bij de Raad van Bestuur is ingediend, wordt ter behandeling doorgestuurd naar de klachtencommissie van de Merlijn Groep, tenzij de klager voorkeur heeft voor een andere wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Ook kan de klager ervoor kiezen de klacht rechtstreeks te richten aan de klachtencommissie van de Merlijn Groep. Deze beoordelende instantie werkt conform een door de Merlijn Groep vastgesteld reglement. De Raad van Bestuur legt tevoren het reglement van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de Centrale Cliëntenraad.
2. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtencommissie moet zijn gewaarborgd. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor. InteraktContour ziet erop toe dat een door haar ingeschakelde (externe) klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.
3. Voor zover op grond van andere wetgeving een bijzonder klachtrecht van toepassing is, vindt de behandeling van klachten plaats via een geëigende, ter zake deskundige externe klachtencommissie.
4. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van InteraktContour binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak.

In de reactie op de uitspraak geeft de Raad van Bestuur aan of InteraktContour overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt.

Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de Raad van Bestuur in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of InteraktContour deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

5. 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 vorige 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.

Hoofdstuk 4 De Geschillencommissie

Artikel 15 Geschillencommissie

1. Indien een formele klacht, na behandeling conform hetgeen is vermeld in hoofdstuk 3, 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))

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Raad van Bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De Raad van Bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 17 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.

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 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 20 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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 21 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 ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 23 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 centrale cliëntenraad.

Artikel 24 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01/07/2024
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.