

KLACHTENREGLEMENT

Dagelijks Leven doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waar u niet tevreden over bent. Graag horen we dit van u, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Heeft u een klacht, dan kunt u daarover op verschillende manieren contact met ons opnemen:

- **Besprek de klacht met de medewerker of de verantwoordelijke leidinggevende**
De eerste stap is om uw klacht te bespreken met de medewerk(st)er of degene die direct betrokken is bij de klacht. Ook kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke leidinggevende (vaak de locatiemanager) om de klacht te bespreken. Meestal kunnen we u direct helpen om de klacht op te lossen of op te helderen.
- **Neem contact op met de klachten-functionaris**
Mocht de eerste stap geen oplossing bieden, dan kunt u de klacht direct met de klachten-functionaris bespreken. De klachten-functionaris kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor uw klacht te komen. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

Email: klachtenfunctionaris@dagelijks-leven.nl
Telefoon: 055 – 576 6676
Post: Dagelijks Leven
T.a.v. Klachten-functionaris
Kanaal Zuid 145
7327 AA Apeldoorn

In het klachtenreglement staat uitvoerig beschreven hoe Dagelijks Leven met klachten omgaat. U kunt hieronder het volledige klachten-reglement lezen.

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : Dagelijks Leven Zorg B.V.;
 - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. bewoner : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per email is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - e. klager : degene die een klacht indient;
 - f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - g. verwantenraad : de verwantenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners van de zorgaanbieder;
 - h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van bewoners;
 - i. zorg : 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.

HOOFDSTUK 2: KLACHTOPVANG

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

1. Een bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie 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 hem 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 bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners 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 bewoner een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner 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 bewoners, 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 bewoners 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 Raad van Bestuur 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 bewoners, 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. 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 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 een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

HOOFDSTUK 3: KLACHTENBEHANDELING

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@dagelijks-leven.nl.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner;
 - 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 bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. De klachtenfunctionaris informeert na ontvangst van de klacht of de klager wil proberen om de klacht informeel op te lossen en zo ja of de klager prijs stelt op de hulp van de klachtenfunctionaris. Wil de klager geen informele oplossing maar een oordeel, dan wordt de klacht als officiële klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.

Artikel 6: Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris/ Raad van Bestuur

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij danwel de Raad van Bestuur 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 Dagelijks Leven 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 klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris/ 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 klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of per e-mail contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van dit contact bepaalt de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.
3. De klachtenfunctionaris doet verslag van de voorgestelde en al dan niet met klager overeengekomen afhandeling van de klacht en legt dit ter beoordeling voor aan de Raad van Bestuur.

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

Artikel 10: Beoordeling klacht

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk op basis van de door klachtenfunctionaris met klager besproken voorgestelde afhandeling. Indien de klachtenfunctionaris danwel de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt de klachtenfunctionaris 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 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 klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld 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 beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtenfunctionaris 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 Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur 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 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 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.

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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt in afstemming met de Raad van Bestuur 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: 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:
De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070 310 5310 | www.degeschillencommissie.nl

Artikel 13: 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. 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 bewaard.

Artikel 14: Geheimhouding

Een ieder 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.

Artikel 17: Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners 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 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 Verwantenraad.

Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20: 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 het bestuur ter advisering voor aan de verwantenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2017.