



KLACHTENREGLEMENT

Dit klachtenreglement geldt voor alle bewoners van Dagelijks Leven Zorg B.V. Onze bewoners dienen niet snel een klacht in. Als dat onverhoopt toch gebeurt, dan gaan we daar zorgvuldig mee om. We spannen ons in om de onvrede van de bewoner weg te nemen en zijn vertrouwen te herwinnen. Ook zien we zijn klacht als een belangrijk signaal waarvan we kunnen leren. Wat is er niet goed gegaan? Wat kan er in de toekomst beter?

Is een bewoner ontevreden, dan streven we naar een snelle oplossing die recht doet aan de situatie. Dat werkt het best als de bewoner zijn onvrede meteen en dicht bij de zorg kan uiten. Bijvoorbeeld bij een medewerker of leidinggevende.

Bij de opvang van klachten is een belangrijke rol weggelegd voor onze manager klanttevredenheid. Hij heeft in dat wat wij de informele fase van de klachtopvang noemen, een bemiddelende en begeleidende rol en zoekt samen met de bewoner naar een oplossing. Wil de bewoner een formele klacht indienen, dan kan de manager klanttevredenheid hem daarbij helpen.

We vinden het wegnemen van gevoelens van onvrede en het oplossen van klachten een gedeelde verantwoordelijkheid. Daarom verwachten we een actieve en constructieve houding van iedereen die bij de uitvoering van dit klachtenreglement betrokken is.

Dit klachtenreglement is grotendeels gebaseerd op de modelregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in de zorg en voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Voor klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg, in de zin van de Wet zorg en dwang, geldt een bijzondere regeling, die in Bijlage 1 wordt toegelicht.

HOOFDSTUK: 1 ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1: BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN EN UITGANGSPUNT

1. Voor de toepassing van dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
 - a. Dagelijks Leven : Dagelijks Leven Zorg B.V., gevestigd te Apeldoorn;
 - b. Directie : de (statutaire) directie van Dagelijks Leven;
 - c. Verwantenraad : de Verwantenraad die Dagelijks Leven op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) ten behoeve van de bewoners heeft ingesteld. De Verwantenraad wordt in de Wmcz 2018 "cliëntenraad" genoemd;
 - d. Bewoner : de natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie Dagelijks Leven zorg of andere diensten verleent of heeft verleend. De bewoner wordt in veel zorgwetgeving "cliënt" genoemd;
 - e. Vertegenwoordiger : de persoon die Dagelijks Leven op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de bewoner dient te betrekken bij de nakoming van haar verplichtingen jegens de bewoner;
 - f. Manager klanttevredenheid : de persoon die binnen Dagelijks Leven belast is met het bemiddelen en begeleiden bij het wegnemen van gevoelens van onvrede en het oplossen van voorgenomen klachten;
 - g. Klacht : een schriftelijk bij de klachtenfunctionaris ingediende uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, of over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner (niet zijnde een Wzd-klacht), waarbij dit handelen of nalaten veroorzaakt dan wel het besluit genomen is door Dagelijks Leven of door een persoon die voor Dagelijks Leven werkzaam is. Een klacht kan gecombineerd worden met een verzoek tot schadevergoeding;
 - h. Klager : de persoon die de klacht heeft ingediend;
 - i. Verweerder : de persoon op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft;
 - j. Klachtenfunctionaris : de persoon die binnen Dagelijks Leven belast is met de in hoofdstuk 2 beschreven klachtopvang en de in hoofdstuk 3 beschreven behandeling van klachten;
 - k. Geschillencommissie : de in artikel 12 bedoelde Geschillencommissie;
 - l. Wzd : de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten;
 - m. Cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd : de cliëntenvertrouwenspersoon, in de zin van artikel 57 Wzd (zie ook: Bijlage 1);
 - n. Wzd-klacht : de (door tussenkomst van de directie, zie artikel 6 lid 2) bij KCOZ ingediende klacht over een beslissing, als bedoeld in artikel 55 Wzd;
 - o. KCOZ : de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg, die is ingesteld door ActiZ, VGN en enkele cliëntenorganisaties (zie ook: Bijlage 1);
 - p. Zorg : de zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw), handelingen als beschreven in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG), niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, en andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de bewoner.
2. Indien er bij Dagelijks Leven een Centrale Verwantenraad is (of wordt) gevormd, als bedoeld in artikel 3, vijfde lid van de Wmcz 2018, dient in dit klachtenreglement voor "Verwantenraad" te worden gelezen: "Centrale Verwantenraad".
3. In dit klachtenreglement wordt onder "schriftelijk" ook verstaan: berichtgeving langs elektronische weg (zoals per e-mail), mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud van het bericht voldoende vaststaan.
4. Woorden die in dit klachtenreglement in de mannelijke vorm worden gebruikt en die naar een persoon verwijzen (zoals "bewoner", "klager", "medewerker" en "hij") omvatten ook de vrouwelijke vorm.

HOOFDSTUK 2: INFORMELE FASE: UITINGEN VAN ONVREDE, VOORGENOMEN KLACHTEN EN BEMIDDELING EN BEGELEIDING DAARBIJ

ARTIKEL 2: BIJ WIE KAN EEN BEWONER TERECHT ALS HIJ ONTEVREDEN IS?

Een bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. de leidinggevende van de onder a bedoelde medewerker;
- c. de manager klanttevredenheid;
- d. de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd, maar alleen als zijn onvrede verband houdt met onvrijwillige zorg in de zin van de Wzd (zie verder: Bijlage 1).

ARTIKEL 3: DE MEDEWERKER EN DIENS LEIDINGGEVENDE (BEDOELD IN ARTIKEL 2A EN ARTIKEL 2B)

1. Medewerkers en leidinggevendenden maken ontevreden bewoners zo nodig attent op deze klachtenregeling en de aanwezigheid van de manager klanttevredenheid.
2. Een medewerker stelt de bewoner die ontevreden over hem is in de gelegenheid om die ontevredenheid met elkaar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij dat gesprek als dit bevorderlijk is om de onvrede weg te nemen, tenzij de bewoner daartegen bezwaar maakt.
3. Indien een bewoner een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt die leidinggevende de bewoner in de gelegenheid om die onvrede met elkaar te bespreken. De betreffende medewerker is ook bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de bewoner dit niet wenselijk vindt. Als de medewerker niet bij het gesprek aanwezig is of kan zijn, vraagt de leidinggevende hem (vooraf) naar zijn mening over de geuite onvrede. De leidinggevende informeert de medewerker (achteraf) over de uitkomst van het gesprek.
4. Medewerkers en leidinggevendenden bespreken onvrede van bewoners in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.

ARTIKEL 4: DE MANAGER KLANTTEVREDENHEID; TAKEN EN WERKWIJZE

1. De manager klanttevredenheid heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert bewoners, medewerkers en derden over het klachtenreglement (www.dagelijksleven.nl);
 - b. hij helpt bewoners, hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden bij het wegnemen van hun onvrede;
 - c. hij onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot een oplossing voor een voorgenomen klacht;
 - d. hij adviseert degene die overweegt een klacht in te dienen en helpt hem desgevraagd bij het formuleren en indienen van zijn klacht.
2. De manager klanttevredenheid richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het duurzaam wegnemen van de onvrede, het oplossen van de voorgenomen klacht en het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Dagelijks Leven onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de manager klanttevredenheid zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht en stelt hem in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.
4. Dagelijks Leven draagt ervoor zorg dat de manager klanttevredenheid niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
5. Als de manager klanttevredenheid meent dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, meldt hij dit rechtstreeks aan de directie. De directie onderzoekt die melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
6. Klachten over de manager klanttevredenheid zelf, hetzij in de functie van manager klanttevredenheid, hetzij in een andere functie bij Dagelijks Leven, worden behandeld op basis van dit klachtenreglement, met dien verstande dat de manager klanttevredenheid zelf daarbij (anders dan als verweerder) geen rol heeft. De bewoner kan zich voor advies over en bijstand bij het uiten van zijn onvrede of het formuleren van een (voorgenomen) klacht over de manager klanttevredenheid zelf, wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend manager klanttevredenheid.

HOOFDSTUK 3: FORMELE FASE: KLACHTOPVANG

ARTIKEL 5: DE KLACHTENFUNCTIONARIS: TAKEN EN WERKWIJZE

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling en (de vindplaats van) dit klachtenreglement (www.dagelijks-leven.nl);
 - b. hij verzoekt de klager – zo nodig – zijn klacht te verduidelijken of nader toe te lichten en helpt hem daar desgewenst bij;
 - c. hij bewaakt de in artikel 10 lid 1 en lid 2 genoemde termijnen en informeert de directie tijdig indien die dreigen te worden overschreden;
 - d. hij onderzoekt de klacht zorgvuldig en overeenkomstig de in artikel 8 lid 1 bepaalde procedure(voorschriften);
 - e. hij brengt het in artikel 9 lid 1 bedoelde schriftelijke verslag uit;
 - f. hij bereidt – als de directie hem daarom verzoekt – het in artikel 11 lid 3 bedoelde oordeel van de directie voor.
2. De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. Ook maakt de directie een profielschets voor het benoemen van de klachtenfunctionaris. Deze profielschets behoeft de instemming van de Verwantenraad.¹
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een voor de klager en Dagelijks Leven bevredigende oplossing voor de klacht. Daarbij streeft hij er ook naar dat de relatie tussen de klager en de verweerder duurzaam wordt hersteld.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en zijn functiebeschrijving. Dagelijks Leven onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. Dagelijks Leven stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen. Dagelijks Leven draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Als de klachtenfunctionaris meent dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, meldt hij dit rechtstreeks aan de directie. De directie onderzoekt die melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners, klagers en verweerders, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie – en na overleg met de manager klanttevredenheid, de zijn contacten die hij in de informele fase met (uiteindelijke) klagers heeft onderhouden – stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris zelf, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Dagelijks Leven, worden behandeld op basis van dit klachtenreglement, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris zelf daarbij (anders dan als verweerder) geen rol heeft. De klager kan zich voor advies over en bijstand bij een (voorgenomen) klacht over de klachtenfunctionaris zelf, wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

¹ Zie: artikel 8, eerste lid aanhef en onder b, van de Wmcz 2018.

HOOFDSTUK 4: KLACHTENBEHANDELING

ARTIKEL 6: HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris en wel:
Per post
Dagelijks Leven Zorg B.V.
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Kanaal Zuid 145
7327 AA Apeldoorn
Per e-mail
klachtenfunctionaris@dagelijks-leven.nl.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner;
 - b. zijn vertegenwoordiger;
 - c. zijn zaakwaarnemer;
 - d. zijn nabestaande(n).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. Na ontvangst van de klacht informeert de klachtenfunctionaris of de klager zijn klacht al heeft besproken met de manager klanttevredenheid. Als dit niet het geval is, kan de klachtenfunctionaris de klager voorstellen om met de manager klanttevredenheid te proberen de klacht informeel op te lossen (op de in hoofdstuk 2 beschreven wijze). Als de klager dit voorstel aanvaardt, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht binnen vijf (5) werkdagen door naar de manager klanttevredenheid. De klachtenfunctionaris neemt de klacht vervolgens pas in behandeling als de klager schriftelijk aan de klachtenfunctionaris meldt, dat hij er met de manager klanttevredenheid niet in is geslaagd de klacht op te lossen.
5. Wil de klager geen informele oplossing, maar een oordeel van de directie (in de zin van artikel 11 lid 3), dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht onverwijld in behandeling.

ARTIKEL 7: BEVOEGDHEID KLACHTENFUNCTIONARIS, WZD-KLACHTEN EN KLACHT OVER EEN ANDER(ZORGAANBIEDER)

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van de klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet zo is, meldt hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager.
2. Dagelijks Leven is niet bevoegd om Wzd-klachten te behandelen. Op de in Bijlage 1 beschreven wijze, stuurt de directie een ingediende Wzd-klacht ter behandeling door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Dagelijks Leven is niet bevoegd om een klacht te behandelen die betrekking heeft op het handelen van een ander(e zorgaanbieder). De directie stuurt een dergelijke klacht door naar die ander(e zorgaanbieder), tenzij de klager daarvoor – desgevraagd – geen toestemming geeft.

ARTIKEL 8: ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLAGER

1. De klachtenfunctionaris verklaart de klager in zijn klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al door de directie is beoordeeld (in de zin van artikel 11 lid 3);
 - b. een gelijke klacht nog bij de klachtenfunctionaris of de directie in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is (in de zin van artikel 5 lid 2);
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die – te rekenen vanaf de dag waarop de klachtenfunctionaris de klacht heeft ontvangen – langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht ook een verzoek tot schadevergoeding behelst. Voor laatstbedoeld verzoek geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Als de klachtenfunctionaris de klager in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaart, meldt hij hem dit schriftelijk en gemotiveerd. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.

ARTIKEL 9: WERKWIJZE BIJ BEHANDELING VAN EEN KLACHT DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager en met de verweerder om te bespreken hoe de klacht zal worden behandeld. Op basis van deze contacten bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt hij de klager en de verweerder hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van de klacht gaat de klachtenfunctionaris zorgvuldig te werk en neemt hij het volgende in acht:
 - a. de klacht wordt niet behandeld dan nadat de verweerder 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 onderzoek niet uitgevoerd door de verweerder, noch door zijn directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van het onder b. bedoelde onderzoek, wordt door de klachtenfunctionaris meegedeeld aan de klager en de verweerder. Zij krijgen beiden gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie;
 - d. de klachtenfunctionaris blijft zich inspannen om tot een (minnelijke) oplossing voor de klacht te komen.

ARTIKEL 10: SCHRIFTELIJK VERSLAG VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS; VOORBEREIDING OORDEEL VAN DE DIRECTIE

1. De klachtenfunctionaris doet schriftelijk (en zakelijk verwoord) verslag van:
 - a. de klacht waarop het verslag betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. wijze waarop hij de klacht heeft behandeld;
 - d. zijn gemotiveerde voorstel ter afhandeling van de klacht, waarbij de klachtenfunctionaris ook vermeldt of dit voorstel de instemming van de klager heeft;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.

Dit verslag wordt door de klachtenfunctionaris gedateerd, ondertekend en bij de directie ingediend.

2. Indien de directie de klachtenfunctionaris daarom heeft verzocht, voegt de klachtenfunctionaris bij zijn in lid 1 van dit artikel bedoelde verslag (ook) een concept van het in artikel 11 lid 4 bedoelde oordeel van de directie.

ARTIKEL 11: STOPZETTING BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager zijn klacht intrekt.
2. De klager kan zijn klacht intrekken door schriftelijk aan de klachtenfunctionaris (met kopie aan de verweerder) te berichten, dat hij afziet van verdere behandeling van zijn klacht.

ARTIKEL 12: BEOORDELING KLACHT DOOR DE DIRECTIE; OORDEEL VAN DE DIRECTIE

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk op basis van de in artikel 8 lid 1 bedoelde procedure en na ontvangst van het in artikel 9 lid 1 bedoelde verslag en (in voorkomende gevallen) het in artikel 9 lid 2 bedoelde concept van de klachtenfunctionaris.
2. Als de directie, al dan niet op basis van de in artikel 4 lid 1, aanhef en onder c bedoelde melding van de klachtenfunctionaris, voorziet dat er voor de behandeling en de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, meldt zij dit – voor het verstrijken van die termijn – schriftelijk aan de klager en aan de verweerder. De directie meldt daarbij ook binnen welke termijn zij haar oordeel alsnog zal geven. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag waarop de klachtenfunctionaris de klacht heeft ontvangen.
3. Indien de directie concludeert dat de klacht ook niet binnen de in lid 2 van dit artikel bedoelde verlengde termijn (van tien weken) kan worden behandeld en beoordeeld, meldt zij dit gemotiveerd en schriftelijk aan de klager en aan de verweerder. De directie meldt daarbij ook binnen welke termijn zij haar oordeel alsnog zal geven. Ten slotte verzoekt de directie de klager om haar binnen twee weken schriftelijk (met kopie aan de verweerder) te laten weten of de klager het oordeel van de directie wil afwachten en zijn klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie.

Als de klager ervoor kiest om zijn klacht bij de Geschillencommissie in te dienen, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen. Als de directie daartoe besluit, meldt zij dat schriftelijk aan de klager en aan de verweerder.

4. De directie zendt haar oordeel over de klacht aan de klager, de verweerder en de klachtenfunctionaris. De directie geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar oordeel over de klacht en zij verwoordt of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn zij zullen zijn getroffen.
5. De directie attendeert de klager erop dat hij, als hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in het in lid 4 van dit artikel bedoelde oordeel van de directie, zijn klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie kan voorleggen.
5. De directie vermeldt zowel binnen welke termijn de klager dit kan doen, als het adres en de website van de Geschillencommissie (zie ook: artikel 13 lid 3).

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 verleend en de klager meldt dat hij de klacht ook bij die andere zorgaanbieder(s) heeft ingediend en prijsstelt op gecombineerde behandeling van de klacht door die verschillende zorgaanbieders, neemt de directie contact op met die andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directie spreekt met die andere zorgaanbieders af hoe de klacht zal worden behandeld, zodat dit – zo mogelijk – leidt tot een één oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel tot een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

ARTIKEL 14: DE GESCHILLENCOMMISSIE

1. Indien een klacht, na behandeling conform dit klachtenreglement, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.

2. De klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie, tenzij er sprake is van een Wzd-klacht.
3. De contactgegevens van de Geschillencommissie zijn:
De Geschillencommissie
 Postbus 90600
 2509 LP Den Haag
 Telefoon: 070 – 310 53 10
 Website: www.degeschillencommissie.nl

ARTIKEL 15: ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTDOSSIER

1. Zowel de manager klanttevredenheid als de klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een uiting van onvrede en/of een klacht in een klachtdossier, dat elk van hen maximaal twee jaar bewaart. Zonder toestemming van de betrokken bewoner of klager deelt de manager klanttevredenheid respectievelijk de klachtenfunctionaris de inhoud van zijn klachtdossier met niemand.
2. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot (de afwikkeling van) een klacht in een klachtdossier, dat zij maximaal twee jaar bewaart. De directie is bevoegd deze bewaartermijn van een klachtdossier te verlengen.
3. In voorkomende gevallen bewaren leidinggevenden aan hen uitgebrachte klachtrapportages maximaal twee jaar.
4. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet bewaard in het (zorg)dossier van de bewoner.

ARTIKEL 16: GEHEIMHOUDING

Iedereen 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. Dit is alleen anders als een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 5: OVERIGE BEPALINGEN

ARTIKEL 17: OVERIGE KLACHT- EN MELDMOGELIJKHEDEN

Dit klachtenreglement laat de mogelijkheden onverlet om klachten voor te leggen aan andere instanties.

ARTIKEL 18: KOSTEN

Voor de behandeling van klachten brengt Dagelijks Leven geen kosten in rekening aan de klager of aan de verweerder.

ARTIKEL 19: OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING

De directie brengt dit klachtenreglement onder de aandacht van bewoners en hun vertegenwoordigers, door hen daarop bij het aangaan van de zorg(-en huur) overeenkomst te attenderen, door hun desgevraagd een exemplaar van dit klachtenreglement te verstrekken en door dit klachtenreglement op de website van Dagelijks Leven te plaatsen (www.dagelijks-leven.nl).

ARTIKEL 20: EVALUATIE

1. De directie evalueert dit klachtenreglement binnen twee jaar na zijn inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.

2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de Verwantenraad.

ARTIKEL 21: ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie.

ARTIKEL 22: VASTSTELLING EN WIJZIGING KLACHTENREGLEMENT

1. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit klachtenreglement legt de directie ter instemming voor aan de Verwantenraad en ter informatie voor aan de Ondernemingsraad³.

ARTIKEL 23: DATUM VAN INWERKINGTREDING

Dit klachtenreglement treedt in werking op 24 november 2020.



³ Op grond van artikel 8, eerste lid aanhef en onder a., van de Wmcz 2018.

BIJLAGE 1: BIJ KLACHTENREGLEMENT DAGELIJKS LEVEN

Behandeling van Wzd-klachten door Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) en bijstand door cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd.

Inleiding

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd)⁴ in werking getreden. De Wzd heeft als uitgangspunt, dat zorg op vrijwillige basis wordt verleend en dat onvrijwillige zorg alleen wordt toegepast als het echt niet anders kan.

De Wzd schrijft voor dat klachten over onderwerpen in de Wzd (hierna: Wzd-klachten) worden behandeld door een specifieke klachtencommissie en niet volgens de klachtenregeling die is opgesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (in dit geval: het Klachtenreglement Dagelijks Leven).

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Dagelijks Leven is voor de behandeling van Wzd-klachten aangesloten bij Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). KCOZ is een klachtencommissie als bedoeld in artikel 53 Wzd. KCOZ is ingesteld door ActiZ, brancheorganisatie VGN en enkele cliëntorganisaties.

Taak KCOZ

KCOZ heeft tot taak om Wzd-klachten te behandelen voor zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling (in dit geval: het Klachtenreglement Dagelijks Leven), KCOZ met deze taak hebben belast. KCOZ doet een bindende uitspraak over Wzd-klachten en kan de klager een schadevergoeding naar billijkheid toekennen.

Wzd-klachten die KCOZ behandelt (artikel 55 Wzd)

KCOZ behandelt alleen Wzd-klachten over:

A. een beslissing:

- over de wilsbekwaamheid van een bewoner;
- om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin er nog geen zorgplan is vastgesteld;
- om onvrijwillige zorg te verlenen buiten het zorgplan om (onvoorziene situaties);
- over verlof of ontslag;
- van een Wzd-functionaris.

B. de nakoming van de verplichting:

- om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg(verlening);
- van een Wzd-functionaris.

Indiening Wzd-klacht (Klachtenregeling KCOZ)

Op grond van de Klachtenregeling KCOZ dient de bewoner, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaande zijn schriftelijke en gemotiveerde Wzd-klacht in bij de directie van Dagelijks Leven.

De contactgegevens van die directie zijn:

Dagelijks Leven Zorg B.V.

T.a.v. de directie

Kanaal Zuid 145

7323 AA Apeldoorn

Telefoon: 055 – 576 66 76

E-mail: klachtenfunctionaris@dagelijks-leven.nl

De directie draagt er zorg voor dat de klacht bij KCOZ wordt ingediend.

Verloop klachtenprocedure via KCOZ; KCOZ-klachtenregeling

Omdat die gegevens aan verandering onderhevig zijn, wordt voor de meest actuele informatie over KCOZ, de wijze waarop de procedure bij KCOZ verloopt en de door KCOZ gehanteerde klachtenregeling, verwezen naar de website van KCOZ (www.kcoz.nl). KCOZ brengt de klager geen kosten in rekening voor de behandeling van zijn Wzd-klacht.

Bijstand cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd (artikel 57 Wzd)

De klager kan zich tijdens de KCOZ-procedure laten bijstaan door de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd. De cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd heeft tot taak advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie (in de zin van artikel 1, eerste lid aanhef en onder b, van de Wlz) en met het doorlopen van de in hoofdstuk 4 van de Wzd beschreven klachtenprocedure (in dit geval: de KCOZ-procedure).

De cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd functioneert onafhankelijk en is niet in dienst bij Dagelijks Leven. De organisatie waar de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd in dienst is (hierna: cvp-aanbieder), werkt in een of meerdere zorgkantorregio('s). Dagelijks Leven vermeldt op haar website per locatie de contactgegevens van de cvp-aanbieder.

Omdat die gegevens aan verandering onderhevig zijn, wordt voor de meest actuele informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd en cvp-aanbieders verwezen naar: www.dwangindezorg.nl.

⁴ De Wet zorg en dwang kan onder meer worden geraadpleegd op: www.wetten.nl