

DOCUMENT	AUTEUR:	INGANGSDATUM: 12-12-2022	GELDIG VOOR: Hele organisatie	
Beleidsdoc. 3.4	CBKZ	EVALUATIEDATUM: 2025	EINDVERANTWOORDELIJK : Raad van bestuur	VASTGESTELD Raad van Bestuur: Dec 2022

Herziene versie 6.0

# **KLACHTENREGELING BEWONERS Stichting Nieuw Unicum**

## Woord vooraf

Stichting Nieuw Unicum biedt zorg aan bewoners en patiënten met MS en niet-aangeboren hersenletsel. Deze zorg is multidisciplinair en kan zowel poliklinisch als integraal plaatsvinden. Ook biedt Stichting Nieuw Unicum extramurale diensten aan, zoals een training voor mantelzorgers, een MS-loket en zorg op afstand. Stichting Nieuw Unicum heeft expertise opgebouwd ten aanzien van progressieve vormen van MS en heeft een MS-Expertisecentrum. Er wordt gewerkt aan een continue verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers wel eens voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Dit kan de door ons geboden zorg zijn, maar ook kunt u een klacht hebben over de organisatie of de bejegening. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een klacht bij ons indienen. In deze regeling informeren we u daarover.

Onze klachtenregeling voldoet aan de regels die in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn opgenomen. Belangrijk hierbij is dat klachten van onze bewoners zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. Stichting Nieuw Unicum wil graag leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren. Voor klachten over expliciet in de Wet zorg en dwang genoemde onderwerpen is deze regeling niet bedoeld. Deze klachten worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Klagers zullen in dat geval worden doorverwezen.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op. U kunt ons bereiken op telefoonnummer 0183-682829 of per e-mail [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl).

**Zandvoort, juni 2022**

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Extramurale diensten:** De diensten die Stichting Nieuw Unicum extra-muraal aanbiedt en niet vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Dit zijn onder andere het MS-loket, extramurale zorg op afstand en een training voor mantelzorgers.
- b. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van Stichting Nieuw Unicum betreffen.
- c. **Bewoner:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Stichting Nieuw Unicum. Onder Bewoner wordt in het kader van deze klachtenregeling ook verstaan de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de extramurale diensten van Stichting Nieuw Unicum.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)bewoner of nabestaande op te treden.
- e. **Hij/zij:** Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een bewoner over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Stichting Nieuw Unicum in de uitoefening van diens functie.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht. Dit kan zowel de betrokkene, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris zijn.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door Stichting Nieuw Unicum aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- i. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de bewoner, een nabestaande van de overleden bewoner dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de bewoner.
- j. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, de curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de bewoner optreedt om de belangen van de bewoner die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- k. **Zorgaanbieder:** Stichting Nieuw Unicum, in deze regeling ook te noemen: ‘Nieuw Unicum’, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de bestuurder.

### Artikel 2 – Indiening klacht

1. Een bewoner heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze zoveel mogelijk informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.
4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl) en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Stichting Nieuw Unicum, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
5. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de bewoner;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Pagina 4 van 9

6. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een bewoner te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
7. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

### Artikel 3 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 4 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

### Artikel 5 – Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

### Artikel 6 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris aan de klager worden geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

## (INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKE NE OF LEIDINGGEVENDE

### Artikel 7 – Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelder en van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het

ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

#### Artikel 8 – Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag gedaan.

### KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

#### Artikel 9 – Benoeming

Nieuw Unicum benoemt via het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem een onafhankelijke deskundige in de functie van (externe) klachtenfunctionaris.

#### Artikel 10 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

#### Artikel 11 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

#### Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

#### Artikel 13 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de Geschillencommissie in geval van complexe klachten;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

## Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## Artikel 15 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## Artikel 16 – Afschrift aan zorgaanbieder

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

## Artikel 17 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

## Artikel 18 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

## Artikel 19 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar bewoners zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

## Artikel 20 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

## Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die hij zal nemen.
3. Indien de klacht de bestuurder in persoon betreft, wordt het besluit genomen door de voorzitter van de raad van toezicht.

## Artikel 22 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## Artikel 23 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

## Artikel 24 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de bewoner, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

## Artikel 25 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden in een jaarlijkse rapportage doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.

4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgesteld in het zorgdossier.



**Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens**

Naam bewoner	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, \_\_\_\_\_  
toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris van Nieuw Unicum en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van Nieuw Unicum om mijn zorgdossier bij deze zorgaanbieder in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op \_\_\_\_\_ door of namens mij ingediende klacht door de klachtenfunctionaris en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--