**KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN**

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

| | | |
|---|---|---|
| a) | Cliënt | natuurlijke persoon aan wie stichting QuaRijn gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of enige andere dienst verleent of heeft verleend, dan wel die zich hiervoor bij QuaRijn heeft aangemeld |
| b) | Vertegenwoordiger | natuurlijke persoon die door de cliënt dan wel de bevoegde rechter is aangewezen (mentor, bewindvoerder of curator) om de belangen van de cliënt te behartigen, voor zover deze persoon ter zake van de klacht bevoegd is voor de cliënt op te treden; of voor zover deze ontbreekt de echtgenoot, partner of levensgezel van de cliënt; of voor zover deze ontbreekt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt |
| c) | QuaRijn | Stichting QuaRijn |
| d) | klacht | uiting van onvrede - door de cliënt mondeling of schriftelijk te duiden als klacht - over een gedraging, of het nalaten daarvan door QuaRijn of door een persoon die voor QuaRijn werkzaam is |
| e) | Wzd-klacht | klacht over een beslissing bedoeld in de Wzd |
| f) | klager | degene die een klacht indient |
| g) | aangeklaagde | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft |
| h) | klachtenfunctionaris | degene die binnen de organisatie QuaRijn belast is met het geven van voorlichting en advies over klachten - zowel aan cliënten als aan de organisatie - en klagers onafhankelijke ondersteuning en bemiddeling kan bieden. |
| i) | bestuurssecretaris | de bestuurssecretaris van QuaRijn, verantwoordelijk voor het klachtenbeleid cliënten en het onderhouden van contact met de klachtenfunctionaris. |
| j) | Wzd-arts | de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die QuaRijn in stand houdt. |
| k) | inspecteur | de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid. |
| l) | cliëntenraad | de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van QuaRijn. |
| m) | Raad van Bestuur: | de Raad van Bestuur van QuaRijn. |

## Artikel 2 Doel en visie

1. Met deze klachtenregeling wil QuaRijn bereiken dat
   a) Cliënten, verwanten en vertegenwoordigers met een klacht laagdrempelig en effectief terecht kunnen bij QuaRijn
   b) zij desgewenst ondersteuning ontvangen bij de behandeling van de klacht
2. QuaRijn wil op laagdrempelige wijze cliënten, verwanten en vertegenwoordigers de mogelijkheid geven om uiting te geven aan hun onvrede over de zorg- en dienstverlening door QuaRijn. Zij wil de klager een luisterend oor bieden en zoeken naar een passende oplossing en zo mogelijk verbeteracties doorvoeren. Dit gebeurt zo veel als mogelijk tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, zo nodig met hulp van een leidinggevende en/of klachtenfunctionaris.

## Artikel 3 Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door de betreffende cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaanden.
2. Familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen jegens henzelf.

## Artikel 4 Bij wie een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan worden ingediend aan:
   a) degene op wie de klacht betrekking heeft
   b) diens leidinggevende
   c) de manager van het betreffende organisatieonderdeel
   d) de klachtenfunctionaris
   e) de Wzd-functionaris
   f) de Raad van Bestuur.
2. Wanneer een cliënt van mening is dat zijn of haar klacht niet afdoende is behandeld door QuaRijn, kan hij of zij de klacht schriftelijk indienen bij De Geschillencommissie om een bindende uitspraak te krijgen. Het advies is voor beide partijen bindend. (De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, www.degeschillencommissie.nl). Behandeling van de klacht vindt plaats conform het reglement van De Geschillencommissie, welke aldaar is op te vragen.
3. Een Wzd-klacht die in overleg met de Wzd-arts niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan door de klager worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie van QuaRijn. QuaRijn is aangesloten bij de KCOZ, opgericht door ActiZ. Klachten worden ingediend bij QuaRijn en QuaRijn zorgt voor doorgeleiding naar de KCOZ. Het reglement van de klachtencommissie is te vinden op www.kcoz.nl/reglement. Behandeling van de Wzd-klacht vindt plaats conform het reglement van de betreffende klachtencommissie, welke aldaar is op te vragen.

## Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

### Artikel 5 Hoe een klacht wordt ingediend

1. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.
2. Een klacht kan niet anoniem worden ingediend.

### Artikel 6 Formele reactie op een klacht

1. De klager krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.
2. Uiterlijk binnen een termijn van vier weken krijgt de klager schriftelijk bericht over de stand van zaken van degene die de klacht in behandeling heeft genomen.
3. De klager ontvangt indien de klager daarom vraagt schriftelijk het standpunt van de organisatie inzake zijn klacht.
4. Na afhandeling van een klacht krijgt de klager schriftelijk bericht: de bevestiging dat de klacht is afgehandeld, de eventuele oplossing en genomen maatregelen.

### Artikel 7 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en/of de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

### Artikel 8 De Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur verwijst na ontvangst van een klacht eerst naar de desbetreffende manager en/of de klachtenfunctionaris. Indien deze weg is bewandeld kan de Raad van Bestuur de klacht zelf in behandeling nemen. Zij doet formeel een uitspraak over de klacht.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de desbetreffende manager en/of klachtenfunctionaris hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

## Artikel 9 De Klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur stelt een of meer klachtenfunctionarissen aan ten behoeve van de organisatie en draagt zorg voor voldoende bereikbaarheid en continuïteit van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris voldoet aan het profiel van de VKIG.

## Artikel 10 Taken klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verleent ondersteuning aan cliënten van QuaRijn die een klacht hebben of ontevreden zijn over de verleende zorg, dienstverlening, behandeling of begeleiding. Daarnaast:
   a) Informeert hij cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling en de mogelijkheden.
   b) Adviseert hij en verwijst degene die overweegt een klacht in te dienen.
   c) Ondersteunt hij bij het eventueel op schrift stellen van een klacht.

2. De klachtenfunctionaris zorgt voor opvang van de betrokkenen en het verstrekken van informatie en advies en desgevraagd bemiddeling, met als doel het adequaat in behandeling nemen van de klacht van de cliënt door de organisatie en het herstellen van vertrouwen tussen betrokkenen. De klachtenfunctionaris moet zijn functie onafhankelijk kunnen uitvoeren en mag niet worden benadeeld vanwege de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
3. De klachtenfunctionaris doet aanbevelingen aan het management van QuaRijn ten aanzien van de verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening op basis van informatie uit klachten.
4. De klachtenfunctionaris treedt slechts op indien en voor zover de klager dit wenst en handelt niet dan met toestemming van de klager.
5. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris binnen de organisatie op onafhankelijke wijze zijn taken kan uitvoeren.
6. De Raad van Bestuur zorgt voor ondersteuning van de klachtenfunctionaris in de vorm van een duidelijke onafhankelijke positionering binnen de organisatie en ondersteuning bij complexe situaties.

## Artikel 11 Benoeming klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur laat de cliëntenraad instemmen met een voorgenomen besluit tot benoeming van een klachtenfunctionaris.
2. De Cliëntenraad heeft instemmingsrecht over het profiel van de klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

### Artikel 12 Termijn

Een klacht dient binnen twee jaar na de gebeurtenis te zijn ingediend.

### Artikel 13 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### Artikel 14 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht om informatie die hij in het kader van de uitoefening van zijn functie verkrijgen en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 15 Dossiervorming en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachten-dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. QuaRijn is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris worden niet in het (zorg)dossier van een cliënt bewaard.
3. Documenten met betrekking tot een klacht ingediend bij de lijn, worden bij het (zorg)dossier van de cliënt bewaard.

### Artikel 16 Registratie en jaarverslag

1. De directeuren en de klachtenfunctionaris registreren de klachten die aan hen zijn gemeld, de werkzaamheden die zij naar aanleiding van klachten hebben verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze (afzonderlijke) registraties rapporteren zij schriftelijk per kwartaal over hun werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De managers en de klachten-functionaris kunnen aan hun bevindingen aanbevelingen verbinden.
2. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de in dat jaar ontvangen klachten aan de Raad van Bestuur en Centrale cliëntenraad, met het aantal en de aard van de klachten, een trend in het aantal klachten en eventuele aanbevelingen en adviezen.
3. De Raad van Bestuur rapporteert in het kwaliteitsjaarverslag over de klachten van het voorgaande jaar.

### Artikel 17 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres/de adressen waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door QuaRijn ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die QuaRijn in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

### Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

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

### Artikel 19 Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

### 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 instemming voor aan de cliëntenraad.

### Artikel 21 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2026.