



Klachtenregeling Maeykehiem

Klachten? Praat er over!

Maeykehiem vindt het heel belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers tevreden zijn. Maar we kunnen nooit helemaal voorkomen dat er iets gebeurt, waar cliënten of vertegenwoordigers minder tevreden mee zijn.

Maeykehiem wil graag dat cliënten en vertegenwoordigers ons vertellen als zij niet tevreden zijn. Of als zij een klacht hebben.

Want klachten willen we graag samen oplossen.

Praten met de cliëntvertrouwenspersoon

Soms gaat er iets niet goed.

Je bent niet tevreden.

Je kunt hierover praten met je begeleider.

Je kunt er ook over praten met de cliëntvertrouwenspersoon.

Je kunt de cliëntvertrouwenspersoon bellen op 085-4832432.

Je kunt de cliëntvertrouwenspersoon mailen: [vertrouwenspersoon@ zorgbelang-fryslan.nl](mailto:vertrouwenspersoon@zorgbelang-fryslan.nl)

De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar jou.

Samen praat je over wat er niet goed gaat.

En wat je kunt doen om een oplossing te vinden.

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor iedereen.

Het maakt niet uit of je een cliënt, vertegenwoordiger of een medewerker bent.

Ook zij kunnen namens jou met de cliëntvertrouwenspersoon praten.

Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Als er geen goede oplossing is gevonden,

dan kan je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Haar naam is Dineke Kronemeijer.

Met de klachtenfunctionaris kan je praten over je klacht.

Je kunt haar bellen of appen: 06-5146 895

Je kunt mailen: kronemeijer@zorgbelang-fryslan.nl

Dineke werkt niet bij Maeykehiem.

Zij is onafhankelijk en kiest geen partij.

De klachtenfunctionaris lost niet zelf de klacht op.

Zij praat met alle mensen die betrokken zijn.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met alle mensen die betrokken zijn naar een goede oplossing.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	1-7



Inleiding

Goede zorg- en dienstverlening is de belangrijkste prioriteit van Maeykehiem. Maar we kunnen nooit helemaal voorkomen dat er zaken voorvallen waar cliënten en/of (wettelijk) vertegenwoordigers minder tevreden mee zijn. Maeykehiem wil graag weten waar cliënten en/of (wettelijk) vertegenwoordigers klachten over hebben. Want klachten willen we graag samen oplossen.

Deze klachtenregeling is bestemd voor cliënten van Maeykehiem en hun (wettelijke) vertegenwoordigers. Met deze regeling wil Maeykehiem de positie van de cliënt versterken en de rechten van de aangeklaagde borgen. De klachtenregeling van Maeykehiem is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). In deze wet zijn verplichtingen met betrekking tot effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling vastgelegd. Niet alle formele aspecten van de wet (zoals de verschillende wettelijke termijnen) zijn expliciet in dit beleid opgenomen. Dit omdat het beleid zich meer richt op het stimuleren van de dialoog om te leren en reflecteren op zaken die leiden tot onvrede. En het doel dit gezamenlijk op te lossen. Maar de wet blijft ten aller tijde gelden. De klachtenfunctionaris bewaakt deze wet ook tijdens de procedure. Ten aller tijde kan de “klagende partij” (samen met de klachtenfunctionaris) besluiten de procedure uit de wet te starten en te volgen.

De Wet zorg en dwang (Wzd) heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens deze algemene klachtenregeling maar kunnen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie¹. Speciaal voor vragen en klachten over onvrijwillige zorg is er een aparte cliëntvertrouwenspersoon²

Wie kan er onvrede uiten / klagen

Een ieder is gerechtigd signalen van onvrede te uiten. Immers, alleen wanneer deze geuit worden kan er vervolgens samen naar verbetering gezocht worden.

Wanneer er de behoefte is om formeel een klacht in te dienen, dan kan in eerste instantie de cliënt zelf dat doen. Binnen Maeykehiem zijn dat de cliënten die wonen bij Maeykehiem, naar dagbesteding gaan of ambulante ondersteuning krijgen. Uiteraard zal men in staat moeten zijn tot het indienen van een klacht. Dit kan ook mondeling gebeuren.

Indien de cliënt niet zelf zijn ongenoegen kan uiten of zelf kan klagen dan kunnen ouders/(wettelijke) vertegenwoordiger dit namens de cliënt doen. Ook kan een zaakwaarnemer of een door de cliënt zelf aangewezen persoon, namens de cliënt een klacht indienen.

Daarnaast hebben ouders / (wettelijke) vertegenwoordigers van cliënten de mogelijkheid voor zichzelf te klagen, indien er een klacht van hen zelf is jegens de zorgaanbieder of over een gedraging van voor hem werkzame personen. (een zgn. ‘eigen klacht’)

¹ Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ), ingesteld door de VGN. Voor contactgegevens zie www.kcoz.nl

² CVP-WZD Petra de Wijn, Quasir. www.quasir.nl. Petradewijn@quasir.nl/ tel. 06-8253 2493

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	2-7



Ook kan een medewerker namens de cliënt een klacht indienen, wanneer deze niet toelaatbare situaties aantreft of signaleert.

Waarover kan de onvrede gaan / waarover kan geklaagd worden

Klachten kunnen gaan over de geboden zorg en begeleiding aan de cliënt en over zaken rond 'omgang, bejegening en organisatie'. Te denken valt hierbij aan kwaliteit van maaltijden, administratieve zaken, huisvesting etc.

Ook voor de externe behandelaar, met een eigen, voor de beroepsgroep geldende klachtenregeling, maar werkzaam voor de zorgaanbieder, is de klachtenregeling van Maeykehiem van toepassing. Staat de desbetreffende externe behandelaar echter in relatie tot een individu, dan is de klachtenregeling van die beroepsbeoefenaar van toepassing.

Klachten over het besluit om onvrijwillige zorg in het ondersteuningsplan op te nemen, klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid en klachten over beslissingen van de Wzd-functionaris doorlopen een andere route en vallen niet onder deze klachtenregeling.

Bij wie kan de klacht neergelegd worden

In eerste instantie verdient het aanbeveling het 'rechtstreeks aanspreken' toe te passen. De cliënt / vertegenwoordiger die zijn onvrede wil uiten wendt zich hierbij rechtstreeks tot de betrokken medewerker of tot de cliëntcoördinator wanneer het een bredere situatie betreft. Cliënten en verwanten kunnen hierbij een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon om hen terzijde te staan.

In tweede instantie is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal met alle betrokkenen in gesprek gaan en kan bemiddelen om tot een oplossing te komen. Dialoog blijft hierin de rode draad. We koppelen hier geen formele termijn aan omdat de kwaliteit van de dialoog Belangrijker dan dat deze binnen een wettelijke termijn wordt gevoerd.

Tegelijkertijd heeft de klager altijd de mogelijkheid om – met steun van en in overleg met de klachtenfunctionaris – de procedure van de wet te starten. De klachtenfunctionaris kent de wet goed en zal deze ook bewaken en adresseren waar nodig. Onderdeel is om na een schriftelijke indiening van de klacht de organisatie te vragen om een formele reactie binnen 6 weken. Hierin licht de zorgaanbieder toe tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Is de cliënt / vertegenwoordiger niet tevreden met de uitkomst, dan is er sprake van een geschil. Een geschil kan voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De Geschilleninstantie behandelt overeenkomstig hun reglement geschillen tussen cliënten /

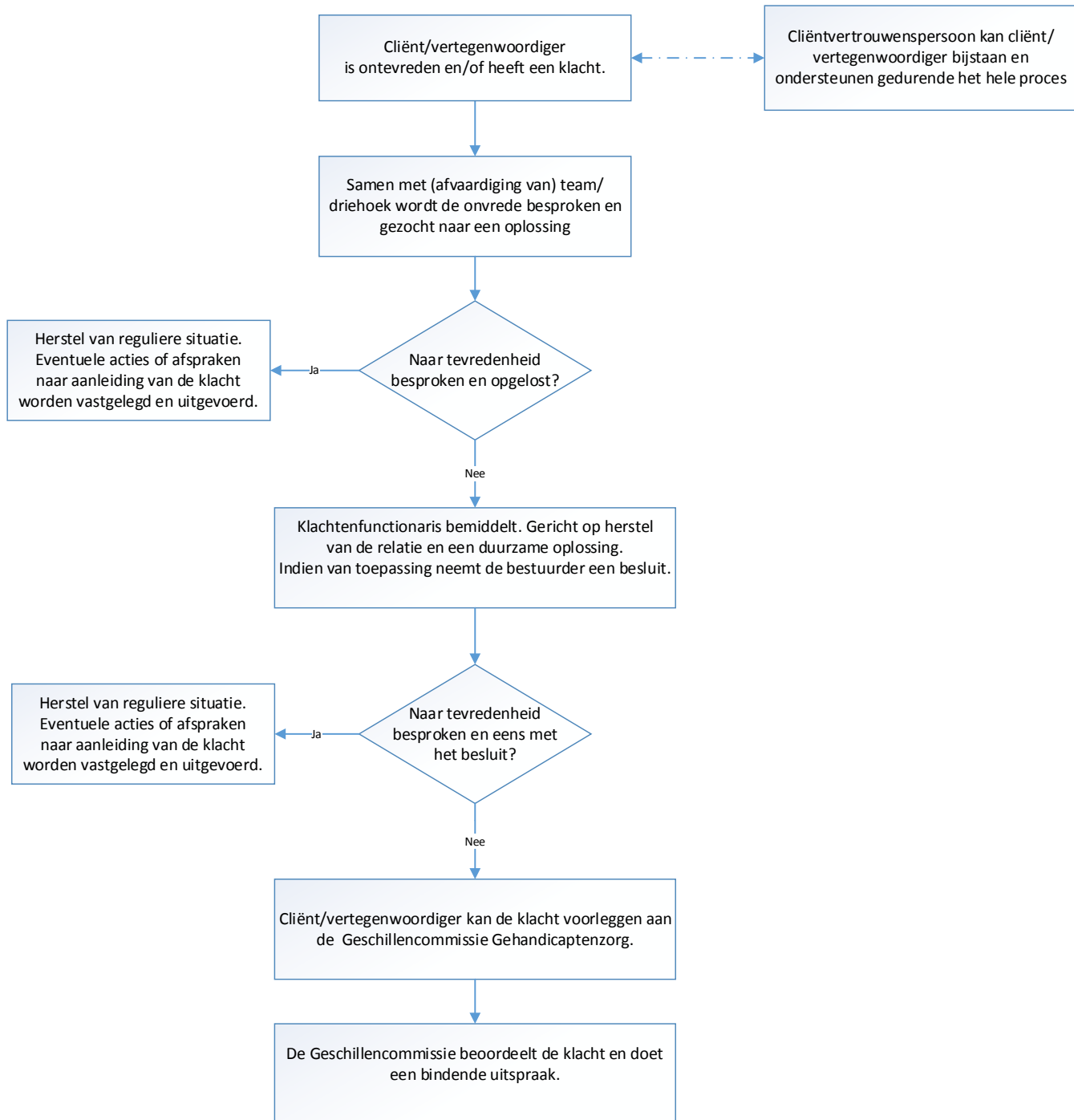
Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	3-7



vertegenwoordiger en de zorginstelling indien de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris in onvoldoende mate is weggenomen. Het klachtenreglement van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg is te downloaden via www.degeschillencommissiezorg.nl.

In het stroomschema en bijbehorende uitwerking wordt in beeld gebracht welke vervolgstappen er mogelijk zijn.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	4-7



Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	5-7



1. Een klacht bespreken met een medewerker of diens leidinggevende:

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in de driehoek (cliëntcoördinator, teamleider en orthopedagoog) en/of 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 cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem 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, de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande 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.

2. Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris:

1. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt / vertegenwoordiger en Maeykehiem wanneer er in het onderlinge gesprek geen bevredigende oplossing is gevonden met betrekking tot de onvrede van de cliënt / vertegenwoordiger. In de aanpak wordt in eerste instantie uitgegaan van een dialoog om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Tegelijkertijd heeft deze ook een bewakende rol dat de wet waar nodig in acht wordt genomen.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - d. Bewaakt of de wet wordt geborgd.
3. 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.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	6-7



zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn 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 hem te doen.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, 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 de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, 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.

Indien een cliënt / vertegenwoordiger rechtstreeks een klacht indient bij de bestuurder, dan zal de bestuurder in eerste instantie verwijzen naar de driehoek (cliëntcoördinator, orthopedagoog en teamleider). Tegelijkertijd wordt ook verwezen naar deze regeling en de mogelijkheid om de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris te benaderen.

3. Een klacht indienen bij de geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform bovenstaande regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Het geschil wordt conform het reglement van de geschillencommissie afgehandeld.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
23-03-2021	23-03-2023	1.2	Bestuurssecretaris	Beleidsmedewerker Kwaliteit	7-7