

# Klachtenregeling Cliënten

*Deze regeling is bedoeld voor de behandeling van klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers over de zorg/behandeling van de Hartekamp Groep. Op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Dit gebeurt vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Zorgverzekeringswet en de WGBO (Wet geneeskundige behandelovereenkomst).*

*Voor klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg, verwijzen we naar de website van Zorgstem (<https://www.zorgstem.nl/>) en de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg( <https://www.kcoz.nl/home>).*

## Inhoud

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen.....	5
Hoofdstuk 2 Klachtopvang.....	7
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling .....	9
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen.....	12
Bijlage websites.....	13

Datum : 3 juli 2023  
Versienummer : 5  
Status : Definitief

elke dag  
zo goed  
mogelijk



## Inleiding

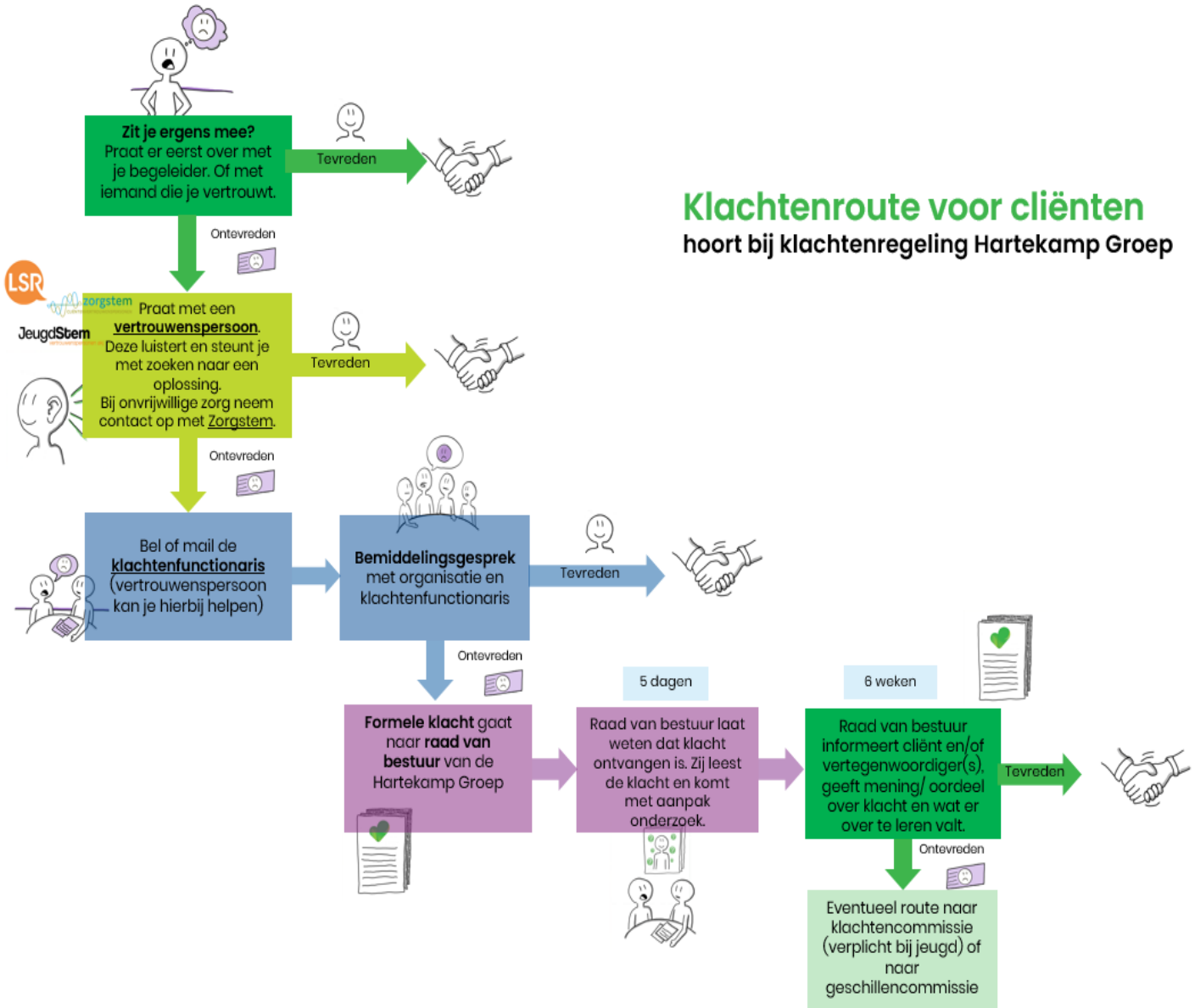
Elke dag zo goed mogelijk. Dat is ons motto. De medewerkers van de Hartekamp Groep ondersteunen mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking in hun ontwikkeling. De Hartekamp Groep probeert er alles aan te doen om de ondersteuning, de zorg en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat er klachten zijn van cliënten, hun vertegenwoordigers, hun naasten of anderen. Daarvoor is deze klachtenregeling.

Met deze regeling en daarin beschreven werkwijze geven we uitvoering aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) (2016).

Vertrouwenspersonen, klachtenfunctionaris en medewerkers kunnen u verder informeren.

De klachtenroute is op de volgende pagina in beeld weergegeven.

Deze cliëntversie is ook los via onze website te bekijken. Klik [hier](#) voor de clientversie.



## Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de Hartekamp Groep, samenwerkingsverbanden waarin de Hartekamp Groep onderdeel van uitmaakt, overige zorg en dienstverlening en zorg verleent of heeft verleend;
- b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de Hartekamp Groep of door een persoon die voor de Hartekamp Groep werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur\*, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding; Klachten op grond van artikel 55 Wzd worden niet beschouwd als klachten in de zin van deze regeling en worden doorgeleid naar de KCOZ (klachtencommissie onvrijwillige zorg <https://www.kcoz.nl/home>); (\* dit kan ook via [klachten@hartekampgroep.nl](mailto:klachten@hartekampgroep.nl))
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. raad van bestuur : de raad van bestuur van de Hartekamp Groep;
- f. klachtenfunctionaris : degene die binnen de Hartekamp Groep onder verantwoordelijkheid de raad van bestuur belast is met de opvang van klachten;
- g. zorg : zorg, behandeling of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet;
- h. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- i. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
- j. relevante wetten : specifiek hier de wetten Wkkgz, Wlz, Jeugdwet, Wmo, Zvw, Wzd, Wgbo. Uitgebreide informatie staat op <https://www.rijksoverheid.nl>.

- k. **Wkkgz** : **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Hierin heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg;**
- l. **Wlz** : Wet langdurige zorg. Deze wet regelt zware, intensieve zorg voor kwetsbare ouderen, mensen met een handicap en mensen met een psychische aandoening;
- m. **Jeugdwet** : In deze wet is bijna alle zorg en ondersteuning geregeld voor kinderen en jongeren onder de 18 jaar. Soms is voor jeugd ook zorg vanuit de Wlz, Zvw of de Wmo aan de orde;
- n. **Wmo** : Gemeenten moeten ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- o. **Zvw** : Zorgverzekeringswet. Iedereen die in Nederland woont of werkt heeft recht op zorg uit het basispakket. Dit is geregeld in de Zorgverzekeringswet (Zvw). Zorg kan bestaan uit een behandeling, een dienst of een product. In de Zvw is een breed basispakket van zorg verzekerd.
- p. **Wzd** : De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychogeriatrische aandoening (zoals dementie).  
(<https://www.zorgstem.nl/>)
- q. **WGBO** : Wet inzake de geneeskundige behandelovereenkomst. Deze wet regelt de rechten en plichten van patiënten/cliënten die een geneeskundige behandeling krijgen en van zorgverleners.
- r. **Geschillencommissie WLZ** : zie artikel 12
- s. **Regionale klachtencommissie:** bij klachten vanuit Jeugdwet en incidenteel kan advies worden gevraagd vanuit raad van bestuur.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Het betreft hier klachtopvang vrijwillige zorg.

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. coördinator, senior of diens leidinggevende;
- c. vertrouwenspersoon zorg;
- d. de vertrouwenspersoon Jeugdstem (<https://jeugdstem.nl/>)
- c. de klachtenfunctionaris

**NB:**

*Specifiek in geval van onvrijwillige zorg kan de cliënt een beroep doen op de Clientenvertrouwenspersoon Wzd (<https://www.zorgstem.nl/>)*

### Artikel 3 De medewerker en coördinator, senior, 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 bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
3. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de coördinator/senior/diens leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij een van de betrokkenen dit niet wenselijk vindt. De betrokken coördinator/senior/leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling 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.
4. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de verschillende vertrouwenspersonen, de klachtenregeling en de inzet van de klachtenfunctionaris.

### Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris, volgens de Wkkgz

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) heeft ten minste de volgende taken:
  - a. informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. begeleidt het proces van de klachtafhandeling met klager en medewerkers binnen de organisatie;
  - c. adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - d. verwijst degene met een klacht vanuit de Jeugdwet naar Jeugdstem;
  - e. verwijst degene met een Wzd-klacht door naar de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

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 klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie. Dit houdt in dat de zorgorganisatie 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 zo'n 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 de bestuurder.



## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of raad van bestuur. Mocht indiener ondersteuning nodig hebben bij het indienen van een schriftelijke klacht kan contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris. [Klik hier voor de cliëntversie vind je hier.](#)
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Artikel 6 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij 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. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
3. Indien de raad van bestuur 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. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - 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 het 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. Nadat een klacht formeel bij de raad van bestuur is ingediend, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. En aan wie de raad van bestuur vraagt onderzoek te doen naar de klacht.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur 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.

#### Artikel 9      *Stopzetting/intrekking 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 raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### Artikel 10     *Beoordeling klacht door de raad van bestuur*

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij 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 raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager 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 10.3, 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. (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>)

#### 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 raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt 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 verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### Artikel 12 Geschillencommissie WLZ

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. (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>)

#### Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt 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 Jeugdwet

Deze regeling en de Jeugdwet laat de mogelijkheid om klachten vanuit de Jeugdwet voor te leggen aan de regionale klachtencommissie (emailadres: [klachten@hartekampgroep.nl](mailto:klachten@hartekampgroep.nl)). Voor ondersteuning hierbij kan een beroep gedaan worden op Jeugdstem, voorheen AKJ. (<https://jeugdstem.nl/>).

### 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 cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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, de Clientvertegenwoordigersraad en de Centrale Cliëntenraad.

### 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 de raad van bestuur ter instemming aan de medezeggenschapsorganen voorgelegd.

### Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op dd/mm/2023
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling

## *Bijlage websites*

Hieronder treft u de websites welke in dit document zijn vermeld:

<https://www.rijksoverheid.nl>.

<https://www.zorgstem.nl/>

<https://www.kcoz.nl/home>

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>