



Klachtenregeling Thuiszorg Geen Zorgen

2 februari 2022
V1.0

Hamontstraat 236
1066 NE Amsterdam
064177553
info@thuiszorggz.nl
www.thuiszorggz.nl



Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat wij als zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat. Veel gemeenten en zorgverzekeraars vragen van zorgorganisaties, zoals Thuiszorg Geen Zorgen, die maatschappelijke ondersteuning leveren, dat cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Vandaar dat Thuiszorg Geen Zorgen deze klachtenregeling hanteert voor cliënten.

De Wkkgz stelt drie globale eisen waaraan de klachtenprocedure moet voldoen:

1. klachten moeten zorgvuldig onderzocht worden;
2. de behandeling van een klacht moet gericht zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing; en
3. de klager moet op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden met maximaal vier weken als dit nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken. De genoemde termijn geldt niet voor de werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris. Als de klager vindt dat werkzaamheden van de klachtopvangfunctionaris te veel tijd kosten, staat het hem vrij om officieel een klacht in te dienen en daarmee de termijn te laten starten.

De Wkkgz bepaalt dat de klachtenprocedure moet leiden tot een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin de zorgaanbieder gemotiveerd aangeeft tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Bovendien moet de zorgaanbieder aangeven of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, binnen welke termijn die zullen zijn gerealiseerd. Vindt de klager dat de klachtenprocedure niet tot een oplossing van zijn klacht heeft geleid, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem/haar zelf gekozen persoon, door de onafhankelijke klachtenfunctionaris of door een organisatie als Zorgbelang.

Thuiszorg Geen Zorgen waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de



voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 1.1. Zorgaanbieder:
Thuiszorg Geen Zorgen

Artikel 1.2. Cliënt:
Natuurlijke persoon die ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder ondersteuning verleent of heeft verleend.

Artikel 1.3. 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 zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij Thuiszorg Geen Zorgen.

Artikel 1.4. Klager:
De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Aangeklaagde:
Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft

Artikel 1.6. Nabestaande:

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;
3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;



5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

Artikel 1.7. Klachtenfunctionaris:

Degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten.

Artikel 1.8. Ondersteuning:

Ondersteuning of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) dan wel indien van toepassing de Wet langdurige zorg (Wlz), alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij Thuiszorg Geen Zorgen.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in 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 een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;



- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
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. Thuiszorg Geen Zorgen beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. De zorgaanbieder werkt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
 4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 het bestuur van Thuiszorg Geen Zorgen. 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 het bestuur van Thuiszorg Geen Zorgen. Deze onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
 8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 het bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij Thuiszorg Geen Zorgen.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;



- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is het 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 het bestuur de klacht niet in behandeling. Het 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 het bestuur

1. Het bestuur van Thuiszorg Geen Zorgen 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. Indien het bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt het 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. Het bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het bestuur is behandeld;
- 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.

2. Indien het 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. Het bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt het bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt het 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 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 Thuiszorg Geen Zorgen te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht

1. Het bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het 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. Het bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door het bestuur.
2. Indien het bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. Het 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. Het bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft het geschil voor te leggen aan o.a. de regionale ombudsman. Het bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de regionale ombudsman.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg/ondersteuning 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 het bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. Het bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Hoofdstuk 4 Meldpunt klachten en regionale ombudsman

Artikel 12 Meldpunt klachten Regio Amsterdam

1. De gemeente werkt met een meldpunt klachten in kader van kwaliteitsbewaking en contractbeheer. De klager kan hier een klacht indienen.
2. Het meldpunt klachten neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar de zorgaanbieder voor afwikkeling.
3. De klachtbehandeling bij de zorgaanbieder is zoals omschreven in hoofdstuk 3.
4. De klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder stelt het meldpunt op de hoogte van de klacht en de resultaten van de bemiddeling.
5. Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor de klager negatief is, is de zorgaanbieder verplicht om de klager te informeren over o.a. de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de regionale ombudsman.
6. De zorgaanbieder is verplicht de cliënt actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het meldpunt klachten.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 13 Geheimhouding

Eenieder 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.

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Thuiszorg Geen Zorgen bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Geen Zorgen is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.



Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten worden door de zorgaanbieder geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure bij laten staan door een zelf gekozen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten verbonden aan deze gevraagde bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

1. Het bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken, deze ter inzage beschikbaar te stellen en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. Thuiszorg Geen Zorgen evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als Thuiszorg Geen Zorgen dit wenselijk vindt.
2. Thuiszorg Geen Zorgen betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur van Thuiszorg Geen Zorgen.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Thuiszorg Geen Zorgen.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 2 februari 2022.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Thuiszorg Geen Zorgen

- Telefoonnummer +31 640246301
- E-mail: info@thuiszorggz.nl



- Schriftelijk middels een brief:
t.a.v. klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon G.B.M.M. Raaphorst,
Fluitekruisstraat 53 1313KT Almere.
- Op <https://www.thuiszorggz.nl/> via het online formulier.
- Vaste werkdag klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon is maandag
11:00 tot 15:00 uur.

Geen Zorgen

- Schriftelijk middels een brief: t.a.v. bestuur, Hamontstraat 236 1066 NE
Amsterdam
- Telefoonnummer +31 641775443
- E-mail: info@thuiszorggz.nl

Meldpunt klachten regio Amsterdam

Postadres is: Klachtenteam Sociaal Domein, Antwoordnummer 9087, 1000 VV
Amsterdam

E-mail: klachtensociaal@amsterdam.nl

Telefoonnummer: 020 251 4444

Regionale ombudsman

Zie www.ombudspleinamsterdam.nl