

Dit reglement schrijft voor hoe cliënten en vertegenwoordigers hun onvrede, zorgen of klachten kenbaar kunnen maken en hoe De Zijlen dat vervolgens in behandeling neemt.

## Artikel 1. Begripsbeschrijvingen

**Klacht:** Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande over de zorg en ondersteuning, over de bejegening of over beslissingen door (medewerkers van) De Zijlen.

**Klachtbehandeling:** De wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Bij het behandelen van een klacht is de focus gericht zijn op het vinden van een oplossing die voor degene met een klacht en voor De Zijlen bevredigend is, met het oog op het herstel van vertrouwen en de zorgrelatie. Artikel 3 beschrijft de keuzemogelijkheden voor de klachtbehandeling.

**Klachtenadviseur:** Een aangewezen persoon bij wie cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden altijd rechtstreeks en kosteloos terecht kunnen met onvrede, zorgen of een klacht. De klachtenadviseur heeft een onpartijdige en onafhankelijke positie binnen De Zijlen, geeft informatie en advies aan degene met een klacht, heeft een ondersteunende en bemiddelende rol en adviseert de raad van bestuur bij een verzoek om een uitspraak.

**Uitspraak:** Een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur, waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en waarom, welke beslissingen de raad van bestuur heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd als dat van toepassing is.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

**2.1** Een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande kan altijd rechtstreeks en kosteloos terecht bij de klachtenadviseur, bij voorkeur via het mailadres [klachtenadviseur@dezijlen.nl](mailto:klachtenadviseur@dezijlen.nl). Op de internetpagina van De Zijlen staan alle actuele gegevens.

**2.2** Indien gewenst kan de cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon.

**2.3** De klachtenadviseur neemt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht contact op met de cliënt/vertegenwoordiger om te overleggen over de klachtbehandeling.

**2.4** Een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande kan tot drie maanden na beëindiging van de zorgdienstverleningsovereenkomst met De Zijlen een klacht indienen.

## Artikel 3 Klachtbehandeling

**3.1** Degene met de klacht bepaalt de gewenste vorm van klachtbehandeling, na overleg met de klachtenadviseur.

**3.2** De klachtadviseur informeert degene met een klacht over

- de mogelijkheden voor klachtbehandeling
- de mogelijkheid om zich bij te laten staan door een cliëntvertrouwenspersoon
- de mogelijkheid om een beroep te doen op de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg of de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg

**3.3** Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:

- verzoek om een oplossing/bemiddeling:** de klachtenadviseur neemt de klacht in behandeling, doet onderzoek door middel van hoor en wederhoor; en onderzoekt de mogelijkheid voor een oplossing naar ieders tevredenheid.

- b. **verzoek om een uitspraak:** de klachtenadviseur neemt de klacht in behandeling, doet onderzoek door middel van hoor en wederhoor en adviseert de raad van bestuur om een uitspraak te doen. De raad van bestuur doet een uitspraak.
- c. **verzoek om registratie:** als degene met een klacht geen uitspraak van De Zijlen wenst, maar wel een signaal van onvrede of ongenoegen wil geven, wordt deze klacht geregistreerd door de klachtenadviseur;

**3.4** Als een klacht gaat over zorg die De Zijlen in samenwerking met andere zorgaanbieders levert, stemt de klachtenadviseur met alle partijen af hoe de klacht behandeld zal worden.

#### **Artikel 4 Oplossing/bemiddeling**

**4.1** De klachtenadviseur onderzoekt de mogelijkheid voor een oplossing tot ieders tevredenheid. De klachtenadviseur

- doet daartoe onderzoek door middel van hoor en wederhoor
- kan daartoe afspreken om met partijen samen te verkennen of er een oplossing mogelijk is (bemiddeling)
- kan daartoe beide partijen adviseren

**4.2** Wanneer degene met de klacht van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenadviseur de klacht af en registreert dit.

**4.3** Als een verzoek tot een oplossing/bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt voor degene met de klacht, kan hij alsnog kiezen om een verzoek om een uitspraak te doen of een verzoek om registratie.

#### **Artikel 5 Uitspraak raad van bestuur**

**5.1** De klachtenadviseur biedt degene met de klacht ondersteuning aan bij het formuleren van het verzoek om een uitspraak.

**5.2** De klachtenadviseur informeert de raad van bestuur over het verzoek tot een uitspraak, gelijk nadat degene dit verzoek heeft ingediend.

**5.3** De raad van bestuur doet de uitspraak binnen zes weken na ontvangst van dit verzoek, na ontvangst van een advies van de klachtenadviseur.

**5.4** De raad van bestuur kan deze termijn eenmalig met vier weken verlengen en laat dit tijdig weten aan degene met de klacht.

#### **Artikel 6 Geschillencommissie Gehandicaptenzorg en KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg**

**6.1** Als een klacht na behandeling volgens dit reglement niet naar tevredenheid is opgelost en degene met de klacht daarin niet berust, kan hij deze voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

**6.2** Een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande kan met een klacht over onvrijwillige zorg altijd terecht bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige zorg, ook zonder dat hij de klachtenbehandeling bij De Zijlen heeft doorlopen. De klacht moet worden ingediend bij de klachtenadviseur van De Zijlen, deze zorgt ervoor dat de klacht wordt ingediend bij de KCOZ volgens de klachtenregeling van het KCOZ.

#### **Artikel 7 Registratie, archivering en jaarrapportage**

**7.1** De klachtenadviseur registreert alle ontvangen klachten, het verloop daarvan en de uitkomst.

**7.2** Op basis van deze registratie stelt de klachtenadviseur jaarlijks een rapportage op van haar werkzaamheden, bevindingen en aanbevelingen voor de raad van bestuur. Dit is een rapportage op hoofdlijnen, zonder vermelding van persoonsgegevens. De klachtenadviseur kan als dat nodig is ook tussentijds rapporteren aan de raad van bestuur.

**7.3** De klachten en bijbehorende documenten worden niet bewaard in het cliëntendossier. De Zijlen bewaart de klachten en bijbehorende documenten vijf jaar.

## **8. Privacy**

**8.1** De Zijlen deelt inhoudelijke informatie alleen met degene die bij de behandeling van de klacht betrokken is en alleen voor zover dat voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is.

**8.2** De Zijlen deelt alleen na toestemming van de cliënt informatie over de klacht met de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt.

## **Artikel 9 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur, nadat de centrale medezeggenschapsraad hiermee heeft ingestemd.

## **Artikel 10 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2022.