



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Inhoud

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	2
Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling	2
Hoofdstuk 2 opvang van de klachten.....	3
Artikel 3 Bij wie kan een cliënt, vertegenwoordiger of familielid terecht als hij ontevreden is?.....	3
Artikel 4 De medewerker, directie en onafhankelijke externe klachtenfunctionaris.....	3
Hoofdstuk 3 KLACHTENBEHANDELING in kader van Wkkgz	4
Artikel 5 Het indienen van een klacht	4
Artikel 6 Werkwijze klachtenbehandeling	4
Artikel 7. Afhandeling klacht	5
Artikel 8 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling	5
Artikel 9 Geheimhouding	5
Artikel 10 Registratie	6
Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	6
Hoofdstuk 4 OVERIGE BEPALINGEN	7
Artikel 12 Kwaliteitsverbetering.....	7
Artikel 13 Klachtenrapportages	7
Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	7
Artikel 15 Kosten klachtbehandeling bij/via Tof	7
Artikel 16 Kwaliteitsverslag	7
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	7



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder:
Tof wordt in het kader van deze klachtenklachtenregeling gezien als de zorgaanbieder;
 - b. Cliënt:
De natuurlijke persoon aan wie Tof zorg, maatschappelijke ondersteuning of overige dienstverlening verleent of heeft verleend;
 - c. Vertegenwoordiger cliënt:
Een naaste van de cliënt die door de cliënt als diens vertegenwoordiger schriftelijk is aangewezen of de persoon die op grond van een wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
 - d. Nabestaanden:
Echtgenoot, geregistreerd partner of kind(eren), ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 van de wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz);
 - e. 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 Tof werkzaam is (dit kan ook een uitzendkracht of vrijwilliger zijn), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directie van Tof;
 - f. Klager:
Degene die een klacht indient;
 - g. Aangeklaagde:
Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - h. Klachtenbehandelaar:
Degene die binnen Tof belast is met de opvang van klachten (in dit geval onze directie);
 - i. Directie:
directeur van Tof.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling

1. De klachtenregeling van Tof heeft tot doel:
 - a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt, diens vertegenwoordiger en nabestaande door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
 - b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
 - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Tof.
 - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg- en dienstverlening bij/door Tof.



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Hoofdstuk 2 opvang van de klachten

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt, vertegenwoordiger of familielid terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger of familielid kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. De medewerker/vrijwilliger over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit
 - b. De directie;
 - c. De onafhankelijke externe klachtenfunctionaris van zorgbelang brabant (dit is o.a. een onafhankelijk klachtenportaal).

Artikel 4 De medewerker, directie en onafhankelijke externe klachtenfunctionaris

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden 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/diens vertegenwoordiger of familielid daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten en/of hun vertegenwoordigers, naasten of familieleden zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. 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.
4. Indien een cliënt zijn vertegenwoordiger of nabestaande een directielid vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker stelt de directie hem/haar in gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de directie dit niet wenselijk vindt. De directie maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris (Zorg belang Brabant). De directie bespreekt de onvrede van een cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Hoofdstuk 3 KLACHTENBEHANDELING in kader van Wkkgz

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail direct worden ingediend bij de betreffende medewerk(st)er of bij de klachtenbehandelaar van ToF (directie).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De cliënt
 - b. De vertegenwoordiger van de cliënt. Indien mogelijk wordt de cliënt gevraagd of hij akkoord is met indiening van de klacht.
 - c. De gemachtigde van de cliënt
 - d. De naasten (al dan niet de 1e contactpersoon/vertegenwoordiger) van een cliënt hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen over gedragingen ten opzichte van hen door medewerkers of vrijwilligers.
 - e. Nabestaanden
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, doet de klachtenbehandelaar, of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht, daarvan gemotiveerd bericht aan klager.
6. Naar aanleiding van het indienen van een klacht ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Artikel 6 Werkwijze klachtenbehandeling

1. Probeer je onvrede/klacht eerste met de betreffende medewerker te bespreken. Als dit niet mogelijk is, om wat voor reden dan ook, kan je de klacht schriftelijk of per mail indienen bij de directie van ToF. Het mailadres dat hiervoor gebruikt wordt is: zorgmelding@tofwonen.net
Je klacht zal binnen de 5 werkdagen in behandeling worden genomen door ToF. Er wordt zowel met jou als klager contact gelegd als met de betrokken medewerker om te bespreken hoe de klacht zal worden behandeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een schriftelijke afhandeling of een (gezamenlijk) gesprek.
2. Als het niet lukt om de klacht samen (met medewerker(s) en evt. directie) op te lossen, kan je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant | Zeeland, waarbij ToF aangesloten is. De onafhankelijke klachtenfunctionaris werkt als volgt:
 - Neem zelf (of laat je vertegenwoordiger dat doen) contact op met de zorgaanbieder, in dit geval ToF, om tot een informele oplossing te komen.
 - Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, of kan of wil je je niet rechtstreeks wenden tot de zorgaanbieder, dan kan jij of je vertegenwoordiger contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant | Zeeland via klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl of via telefoonnummer 013- 594 21 70.
 - De onafhankelijke klachtenfunctionaris luistert, informeert en adviseert, heeft geen oordeel, is neutraal en bemiddelt om tot een oplossing te komen.



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Artikel 7. Afhandeling klacht

Na ontvangst van de klacht, heeft de organisatie 6 weken om jouw klacht af te handelen. Deze termijn mag nog eens worden verlengd met 4 weken. Hiervan brengt de organisatie jou op de hoogte met onderbouwing van de reden. Een tweede verlenging is mogelijk als dat nodig is om tot een oplossing voor de klacht te kunnen komen, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen. Maar ook als de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. Deze verlenging is mogelijk als beide partijen daarmee akkoord gaan.

Na beoordeling van de klacht, ontvang je een onderbouwde reactie op je klacht. Ben je het niet eens met het oordeel en/of de geboden oplossing? Dan kun je je richten tot de geschillencommissie. De geschillencommissie neemt jouw oordeel mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie en doet een bindende uitspraak. Hieraan moeten beide partijen zich houden. Daarnaast kent de geschillencommissie eventueel een schadevergoeding toe. Voor contact met deze commissie, kun je een mail sturen naar info@degeschillencommissiezorg.nl of bellen met 070 3105371.

Artikel 8 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling

1. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de klachtenbehandelaar, betreffende medewerker of onafhankelijke klachtenfunctionaris (Zorg belang Brabant) hiervan, schriftelijk of per e-mail, op de hoogte. De intrekking wordt schriftelijk of per email bevestigd aan de klager.
2. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
3. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) kan worden verkend, kan de klachtenbehandelaar besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
4. In geval van dringende reden kan ToF besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van ToF kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 9 Geheimhouding

1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
2. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt.



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Artikel 10 Registratie

1. Een klacht wordt geregistreerd door de klachtenbehandelaar.
2. De privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd en onbevoegden kunnen geen inzage krijgen.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier. Een klachtendossier wordt maximaal 15 jaar bewaard.



Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
ZORG - PROTOCOL	PROTOCOL klachtenprotocol	1.1.1	20210922

Hoofdstuk 4 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 12 Kwaliteitsverbetering

Signalen van onvrede worden besproken en leiden indien mogelijk tot kwaliteitsverbetering. Dit gaat op de volgende wijze:

1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering.
2. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
3. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering. Privacy van de betrokkenen wordt gewaarborgd.
4. De leden van de directie zijn er verantwoordelijk voor dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt.

Artikel 13 Klachtenrapportages

1. De klachtenbehandelaar maakt per half jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage. Hij voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
2. De leidinggevende bespreekt deze kwartaalrapportages binnen zijn eigen team.

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 15 Kosten klachtbehandeling bij/via Tof

1. Aan klager en aangeklaagde brengt Tof voor de afhandeling van klachten via de onafhankelijke klachtenfunctionaris geen kosten in rekening.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand komen voor rekening van hen zelf. Dit geldt ook voor de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen.

Artikel 16 Kwaliteitsverslag

De gegevens betreffende klachten worden opgenomen in het kwaliteitsverslag.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

1. Tof draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling cliënten aan huidige cliënten, hun vertegenwoordigers, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen. Nieuwe cliënten worden bij aanvang van de overeenkomst geattendeerd op deze regeling.
2. Tof zorgt dat medewerkers en vrijwilligers bekend zijn met de klachtenregeling cliënten en met de mogelijkheid om in geval van onvrede de onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Dit kan zijn voor advies of bemiddeling.