

Klachtenreglement



KORIAN

Voorwoord

Bij de locaties van Korian wonen of verblijven (oudere) mensen die van ons ondersteuning verwachten rond thema's als welbevinden, zingeving, dienstverlening, gastvrijheid zorg en/of behandeling. Ons uitgangspunt is een persoonsgerichte benadering. Dat betekent dat we de unieke mens zien, in het nu en vanuit zijn of haar verleden. Bewoners/cliënten hebben de keuze gemaakt voor een locatie van Korian; samen zorgen we ervoor dat verwachtingen helder zijn en waargemaakt worden door steeds in gesprek te zijn. Van medewerkers mag professioneel vakmanschap verwacht worden. De samenwerking tussen bewoners/cliënten en hun naasten, medewerkers, vrijwilligers, onderling en met elkaar, vormt de ketting die ons allen verbindt.

Ondanks goede intenties en de inzet van medewerkers kan deze ketting beschadigd raken of breken. U bent mogelijk niet tevreden over de zorg, dienstverlening, behandeling of bejegening. Wij vinden het belangrijk dat u in dat geval uw onvrede laagdrempelig kenbaar kunt maken. Een klacht moet met uiterste zorgvuldigheid worden behandeld. Door adequaat om te gaan met klachten wil Korian het vertrouwen van de ontevreden bewoner/cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten organisatie breed geleerd worden en kunnen klachten aanleiding geven voor maatregelen waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat. Hoe klachten van bewoners/cliënten binnen Korian behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling.

Klachten kunnen worden ingediend door de bewoner/cliënt, eerste contactpersoon, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Deze wet ziet op de relatie tussen zorgvrager en zorgaanbieder. Korian Nederland heeft tevens bewoners die geen zorg ontvangen. Zij kunnen ook gebruik maken van deze regeling, echter vanwege wettelijke kaders geen beroep doen op de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Voor zorgorganisaties die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, is van belang dat klachten over enkele in de Wzd genoemde beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve bewonersorganisaties. Dit is de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Meer informatie over de KCOZ is te vinden op www.kcoz.nl. De Wzd bepaalt dat dergelijke klachten niet door de Algemeen Directeur van Korian worden beoordeeld, maar door de KCOZ. Deze regeling is voor alle bewoners/cliënten. Ook eventuele bewoners/cliënten die vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zorg van Korian ontvangen, kunnen een beroep doen op deze regeling.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	5
Artikel 2 Bij wie kan een bewoner/cliënt terecht als hij niet tevreden is?	5
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	5
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	6
Artikel 5 Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 6 Bevoegdheid van de algemeen directeur.....	7
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	7
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	7
Artikel 10 Beoordeling klacht door de algemeen directeur	8
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	8
Artikel 12 Geschillencommissie	8
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	9
Artikel 14 Geheimhouding	9
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen.....	9
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	9
Artikel 16 Kosten.....	9
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 18 Evaluatie	9
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	9
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling.....	9
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding.....	10

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Korian Zorg B.V. (hierna: 'Korian');
- b. algemeen directeur : de algemeen directeur van Korian Nederland;
- c. bewoner/cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Korian zorg verleent of heeft verleend en/of de natuurlijke persoon die met Senior Living B.V. een woon-en serviceovereenkomst heeft afgesloten;
- d. klacht : uiting van onvrede over een gedraging, handeling, het innemen van een standpunt, het nemen van een beslissing of het nalaten daarvan, dat gevolgen heeft voor een bewoner/ cliënt, door Korian of door een persoon die Korian werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Algemeen Directeur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. cliëntenraad : de Centrale Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners/cliënten van Korian;
- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die Korian in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van bewoners/cliënten;
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;

- j. Wzd klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang, psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte bewoners/cliënten (Wzd);
- k. KCOZ : Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg: de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ingesteld door o.a. ActiZ en LOC.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een bewoner/cliënt terecht als hij niet tevreden is?

Een bewoner/cliënt kan datgene waar hij niet tevreden mee is bespreken met:

- a. de medewerker die erbij betrokken is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is over hem/haar, over een situatie, een voorval of een ontwikkeling in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners/cliënten waar nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners/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 bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner/cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de bewoner/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/zij informeert bewoners/cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. Hij/zij helpt bewoners/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. Korian beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem/haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Korian onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn/haar contacten met bewoners/cliënten, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze, alleen voor de klachtenfunctionaris toegankelijke, registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn/haar bevindingen. Deze geanonimiseerde rapportage brengt hij/zij uit aan de Algemeen Directeur. De klachtenfunctionaris kan in zijn/haar rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Korian stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn/haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/haar functie.
7. Indien hij/zij van mening is dat hij/zij zijn/haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij/zij van mening is dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/haar functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de algemeen directeur. De algemeen directeur 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 Korian, 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 algemeen directeur 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 de algemeen directeur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner/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 bewoner/cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de algemeen directeur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht onderling op te lossen. Indien de klager op dit voorstel ingaat, neemt de algemeen directeur de klacht niet in behandeling. De algemeen directeur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem/haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht onderling op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de algemeen directeur

1. De algemeen directeur beoordeelt of hij/zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/haar oordeel niet het geval is, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de algemeen directeur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de algemeen directeur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
3. De algemeen directeur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd) genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt algemeen directeur ter behandeling door aan Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De algemeen directeur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de algemeen directeur 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de algemeen directeur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De algemeen directeur 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 de algemeen directeur 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 de algemeen directeur 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 als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de algemeen directeur te kennen te geven dat hij/zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de algemeen directeur

1. De algemeen directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de algemeen directeur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij/zij 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 algemeen directeur 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 de algemeen directeur.
2. Indien de algemeen directeur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de algemeen directeur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De algemeen directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De algemeen directeur verzoekt de klager om hem/haar binnen twee weken te laten weten of hij/zij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de algemeen directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De algemeen directeur zendt zijn/haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij/zij geeft in zijn/haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij/zij 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 algemeen directeur vermeldt dat de klager, indien hij/zij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De algemeen directeur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

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/zijde klacht heeft ingediend, neemt de algemeen directeur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De algemeen directeur 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 tot een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie

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.

3. Korian is via brancheorganisatie ActiZ aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De algemeen directeur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De algemeen directeur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner/cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij 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

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

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Korian geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De algemeen directeur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners/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 en door de regeling op de website van Korian te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De algemeen directeur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de algemeen directeur dit wenselijk vindt.
2. De algemeen directeur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de algemeen directeur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de algemeen directeur.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de algemeen directeur ter instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Met de cliëntenraad wordt jaarlijks besproken het jaaroverzicht van de klachtenfunctionaris en de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris bij het uitoefenen van zijn/haar rol.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking opapril 2024