

Klachtenregeling



Polderweg 3a
4664 PB Lepelstraat
Tel: 0164-745100

Gebaseerd op de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz)

Inhoudsopgave:

Hoofdstuk 1 Definities	3
Artikel 1: Begripsomschrijvingen	3
2. Klachtenopvang	4
Artikel 2: Bij wie kan een bewoner terecht?	4
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	4
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	5
Artikel 5 Het indienen van een klacht	5
Artikel 6 Bevoegdheid van de directie	6
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	6
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	6
Artikel 9 Intrekking van een klacht	7
Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie	7
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	8
Artikel 12 Geschillencommissie	8
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	8
Artikel 14 Geheimhouding	9
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	9
Artikel 15 Vertrouwenspersoon	9
Artikel 16 Klachten op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd)	9
Artikel 17 Overige klacht- en meld mogelijkheden	9
Artikel 18 Kosten	10
Artikel 19 Openbaarmaking van de klachtenregeling	10
Artikel 20 Evaluatie	10
Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden	10
Artikel 22 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding	11
Bijlage 1 Contactgegevens	12

Hoofdstuk 1 Definities

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

Zorgaanbieder

Ter Wal Woonzorg
Adres: Polderweg 3A 4664 PB Lepelstraat
Telefoon Algemeen: 0164745100
E-mail: info@terwalzorg.nl

Manager:

Nikkie Verhoeven
Telefoon: 0164745100
E-mail Manager: nikkie@terwalzorg.nl

Directie: De directie van Ter Wal Woonzorg B.V. of een door de directie aangewezen vertegenwoordiger.

Bewoner: De natuurlijke persoon aan wie Ter Wal Woonzorg zorg en/of dienstverlening verleent of heeft verleend.

Klager: De bewoner, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of naaststaanden die een klacht indient.

Aangeklaagde: De (rechts) persoon, medewerker(s) of andere persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Ter Wal Woonzorg tegen wie de klacht zich richt of direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager aan de orde stelt.

Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, beslissing, bejegening of de verleende zorg en dienstverlening door Ter Wal Woonzorg of personen die onder verantwoordelijkheid van Ter Wal Woonzorg werkzaam zijn.

Onder een klacht wordt mede verstaan een klacht over de organisatie van de zorg, de kwaliteit van zorg, de communicatie, de informatievoorziening of de wijze waarop bewoners, vertegenwoordigers of nabestaanden zijn behandeld.

Klachtenfunctionaris: De onafhankelijke klachtenfunctionaris die Ter Wal Woonzorg ondersteunt bij de behandeling van klachten overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenfunctionaris van Ter Wal Woonzorg is **Laury Broeren**
E-mailadres: klachtenfunctionaris@terwalzorg.nl

Geschillencommissie: Ter Wal Woonzorg is via Riant Verzorgd Wonen aangesloten bij de geschillencommissie EZA conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Vertrouwenspersoon: Een onafhankelijke vertrouwenspersoon is beschikbaar voor bewoners, vertegenwoordigers, vrijwilligers en medewerkers. Deze ondersteuning wordt voor Ter Wal Woonzorg aangeboden via Facit. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies en ondersteuning en kan desgewenst begeleiden bij het bespreekbaar maken van een probleem of klacht. De vertrouwenspersoon behandelt geen klachten en neemt geen beslissingen.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP-Wzd):

Voor vragen, ondersteuning en klachten die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang (Wzd) kunnen bewoners en hun vertegenwoordigers terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Ter Wal Woonzorg maakt hiervoor gebruik van de organisatie Stemgever.

WZD- klachtenfunctionaris: Een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor klachten die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang (Wzd). Ter Wal Woonzorg maakt hiervoor gebruik van de dienstverlening via ActiZ.

2. Klachtenopvang

Artikel 2: Bij wie kan een bewoner terecht?

Een bewoner kan zijn of haar ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij/zij niet tevreden is
- De leidinggevende en/of directie van Ter Wal Woonzorg B.V.
- De klachtenfunctionaris, Bianca Meerleveldt.

Ter Wal Woonzorg streeft ernaar klachten zoveel mogelijk in onderling overleg en naar tevredenheid van alle betrokkenen op te lossen.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers wijzen bewoners en vertegenwoordigers, indien nodig, op deze klachtenregeling en op de mogelijkheid ondersteuning te krijgen van de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken signalen van onvrede met de leidinggevende of directie, met als doel de onvrede weg te nemen en herhaling te voorkomen.
4. Indien een bewoner zijn of haar onvrede rechtstreeks kenbaar maakt aan de directie over een medewerker, stelt de directie de bewoner in de gelegenheid hierover in gesprek te gaan. De betreffende medewerker is daarbij aanwezig, tenzij de leidinggevende of de bewoner dit niet wenselijk acht.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - Het informeren van bewoners, vertegenwoordigers en nabestaanden over de klachtenregeling
 - het adviseren van personen die overwegen een klacht in te dienen
 - het ondersteunen bij het formuleren van een klacht
 - het begeleiden van bewoners, vertegenwoordigers en nabestaanden bij het bespreekbaar maken en oplossen van hun onvrede of klacht.
2. De klachtenfunctionaris richt zich 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 directie legt de taken, bevoegdheden en werkwijze van de klachtenfunctionaris vast in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de geldende beroepsnormen en de functiebeschrijving. Ter Wal Woonzorg onthoudt zich van iedere vorm van inhoudelijke beïnvloeding bij de behandeling van een klacht en waarborgt de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris registreert de ontvangen klachten, de verrichtte werkzaamheden en de resultaten daarvan. Op basis hiervan stelt zij periodiek een rapportage op ten behoeve van de directie en kan zij aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.
6. Ter Wal Woonzorg stelt de klachtenfunctionaris in staat haar werkzaamheden naar behoren uit te voeren en waarborgt dat zij hierdoor niet wordt benadeeld.
7. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat zij haar werkzaamheden niet onafhankelijk kan uitvoeren of hierin wordt belemmerd, meldt zij dit rechtstreeks aan de directie. De directie onderzoekt de melding en treft zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld overeenkomstig deze klachtenregeling. De klachtenfunctionaris vervult daarbij geen rol. De klager kan zich voor advies en ondersteuning wenden tot een door de directie aangewezen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - De bewoner
 - Diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of diens nabestaande(n).
3. Een persoon die meent dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. Ter Wal Woonzorg streeft ernaar klachten in eerste instantie zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen. Indien een klacht rechtstreeks bij de directie wordt ingediend en de klachtenfunctionaris nog niet bij de behandeling is betrokken, kan de directie de klager, in overleg met de klachtenfunctionaris, voorstellen de klacht eerst, met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, op informele wijze te behandelen.
5. Indien de klager instemt met dit voorstel, wordt de formele behandeling van de klacht opgeschort totdat de informele behandeling is afgerond.
6. Indien de informele behandeling niet leidt tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, neemt de directie de klacht alsnog formeel in behandeling.

Artikel 6 Bevoegdheid van de directie

1. De directie beoordeelt of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen
2. Indien de directie van oordeel is de klacht in behandeling te nemen, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn/ haar klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld
 - Een gelijke klacht nog in behandeling is
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
 - 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 directie 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. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de directie contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om de wijze van behandeling te bespreken.
2. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de verdere procedure waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft worden hierover geïnformeerd.
3. Bij de behandeling van een klacht gelden de volgende uitgangspunten:
 - Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt altijd de gelegenheid zijn of haar zienswijze te geven
 - Indien een onderzoek noodzakelijk is, wordt dit uitgevoerd door een persoon die niet direct betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft
 - De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft
 - Beide partijen krijgen gelegenheid op het onderzoek te reageren voordat een definitief oordeel wordt gegeven.

Artikel 9 Intrekking van een 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 directie te kennen te geven dat hij/zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de directie

1. De directie beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk en geeft de klager uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.
2. Indien zorgvuldig onderzoek van de klacht meer tijd vergt, kan de directie deze termijn eenmaal met maximaal vier weken verlengen. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden hierover vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk of per e-mail geïnformeerd. Daarbij worden de redenen van de vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven vermeld.
3. Het schriftelijke oordeel van de directie bevat ten minste:
 - een beschrijving van de klacht
 - de wijze waarop de klacht is behandeld
 - de bevindingen van het onderzoek
 - het gemotiveerde oordeel over de klacht
 - de beslissingen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen
 - indien van toepassing, de maatregelen die worden getroffen en de termijn waarbinnen deze worden uitgevoerd.

4. Indien de klager zich niet kan verenigen met het schriftelijke oordeel van de directie, of indien de directie niet binnen de wettelijke termijn een schriftelijk en gemotiveerd oordeel heeft gegeven, kan de klager het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie EZA waarbij Ter Wal Woonzorg is aangesloten.
5. In het schriftelijke oordeel wordt de klager gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie EZA. Daarbij worden tevens de contactgegevens van de geschillencommissie en de termijn waarbinnen het geschil kan worden ingediend vermeld, overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie EZA.³

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die in onderlinge samenhang door meerdere zorgaanbieders is verleend en de klager aangeeft dat de klacht ook bij één of meer andere zorgaanbieders is ingediend, neemt de directie contact op met de betreffende zorgaanbieders.
2. De betrokken zorgaanbieders stemmen de behandeling van de klacht zo veel mogelijk op elkaar af, zodat de klager een gezamenlijk of op elkaar afgestemd oordeel ontvangt.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel mede verstaan aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie

1. Indien een klacht na behandeling overeenkomstig 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 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie EZA.
3. Ter Wal Woonzorg is via Riant Verzorgd Wonen aangesloten bij de Geschillencommissie EZA overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
4. De Geschillencommissie EZA behandelt het geschil overeenkomstig haar reglement.
5. Eventuele kosten die voortvloeien uit de behandeling van een geschil zijn voor rekening van de betreffende partij overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie EZA.
6. Deze regeling laat de mogelijkheid om een melding te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onverlet.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden opgenomen in een klachtendossier. Het klachtendossier wordt gedurende twee jaar na afronding van de klachtenprocedure bewaard.
2. Indien een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met een lopende gerechtelijke procedure, een geschil, een wettelijke verplichting of een ander

zwaarwegend belang, kan de bewaartermijn worden verlengd voor zolang dit noodzakelijk is.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift openbaarmaking vereist of de uitvoering van de klachtenregeling noodzaakt tot het verstrekken van deze informatie. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de klachtenprocedure van kracht.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Vertrouwenspersoon

Ter Wal Woonzorg biedt bewoners, vertegenwoordigers, vrijwilligers en medewerkers toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon wordt aangeboden via Facit.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, informeert, adviseert en ondersteunt bij onder andere:

- Ongewenste omgangsvormen
- Intimidatie
- Discriminatie
- Pesten
- Integriteitskwesties
- Sociale veiligheid
- Andere situaties waarbij behoefte bestaat aan onafhankelijke en vertrouwelijke ondersteuning.

Gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk, tenzij een wettelijke verplichting of zwaarwegend belang anders vereist.

De eerste drie contacten met de vertrouwenspersoon worden bekostigd vanuit de collectieve afspraken van Riant Verzorgd Wonen. Eventuele vervolgtrajecten kunnen overeenkomstig de geldende afspraken voor rekening komen van de organisatie.

Artikel 16 Klachten op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd)

1. Klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg of andere onderwerpen als bedoeld in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van deze wet.
2. Bewoners en hun vertegenwoordigers kunnen gebruik maken van ondersteuning door de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP-Wzd).
3. Ter Wal Woonzorg maakt voor de cliëntenvertrouwenspersoon gebruik van de dienstverlening van Stemgever.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon voor Ter Wal Woonzorg is Claudia Lambrechtse.
5. Voor formele klachten die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang maakt Ter Wal Woonzorg gebruik van een onafhankelijke Wzd-klachtenfunctionaris via ActiZ.

6. De behandeling van Wzd-klachten vindt plaats overeenkomstig de wettelijke procedure zoals opgenomen in de Wet zorg en dwang.

Artikel 17 Overige klacht- en meld mogelijkheden

Deze klachtenregeling laat onverlet dat een klager zich kan wenden tot andere daartoe bevoegde instanties, waaronder:

- de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
- de Geschillencommissie EZA
- de civiele rechter
- andere wettelijk bevoegde instanties.

Het gebruik van één van deze mogelijkheden laat de rechten en verplichtingen uit deze klachtenregeling onverlet, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 18 Kosten

1. Voor de behandeling van een klacht brengt Ter Wal Woonzorg geen kosten in rekening aan de klager.
2. Indien de klager ervoor kiest om zich te laten bijstaan door een juridisch adviseur, belangenbehartiger of andere deskundige, komen deze kosten voor rekening van de klager, tenzij de wet anders bepaalt.
3. Eventuele kosten die voortvloeien uit de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie EZA worden in rekening gebracht overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie.

Artikel 19 Openbaarmaking van de klachtenregeling

1. Ter Wal Woonzorg stelt deze klachtenregeling beschikbaar aan bewoners, vertegenwoordigers, medewerkers en andere belanghebbenden.
2. De klachtenregeling wordt:
 - Gepubliceerd op de website van Ter Wal Woonzorg
 - Op verzoek kosteloos verstrekt
 - Beschikbaar gesteld bij aanvang van de zorgverlening.
3. De actuele contactgegevens van de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon, de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP-Wzd), de Wzd-klachtenfunctionaris en de Geschillencommissie EZA zijn opgenomen in Bijlage 1 van deze klachtenregeling en worden tevens gepubliceerd op de website van Ter Wal Woonzorg .

Artikel 20 Evaluatie

1. Ter Wal Woonzorg evalueert deze klachtenregeling ten minste eenmaal per twee jaar en daarnaast indien gewijzigde wet- en regelgeving of organisatorische ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

2. Bij iedere evaluatie worden in ieder geval de klachtenfunctionaris en, indien van toepassing, de uitkomsten van klachten en aanbevelingen betrokken.
3. De directie kan naar aanleiding van de evaluatie besluiten de klachtenregeling te wijzigen.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Artikel 22 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie van Ter Wal Woonzorg B.V.

Wijzigingen in deze klachtenregeling worden tijdig bekendgemaakt aan bewoners, vertegenwoordigers, medewerkers en andere belanghebbenden.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2026.

Met de inwerkingtreding van deze regeling vervallen alle voorgaande versies van de klachtenregeling van Ter Wal Woonzorg .

Bijlage 1 Contactgegevens

Interne klachtenfunctionaris Ter Wal Woonzorg

Naam: Laury Broeren

E-mailadres: klachtenfunctionaris@terwalzorg.nl

Vertrouwenspersoon

E-mail: vertrouwenspersoon@riantverzorgdwoonen.nl

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP-Wzd)

Organisatie: Stemgever

Telefoon: 088- 67 81 00

E-mail: info@zorgstem.nl

Website: <https://stemgever.nl/>

Geschillencommissie EZA

Adres: Zusterplein 22

3703 CB Zeist

Website: www.geschillencommissie-eza.nl

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Website: www.igj.nl

Meldpunt: www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Telefoon: 088 – 120 50 20