



## Klachtenregeling Comfor Zorg

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder: Comfor Zorg
- b. cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- c. klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:
  - een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient;
  - de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- d. klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.



- e. nabestaande: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; 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 uitspraak verplicht was; 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; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen.
- f. vertegenwoordiger: de curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten.
- g. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.



- h. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder.
- i. Klachtenfunctionaris: een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- j. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of 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.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### *Artikel 2 De klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris.



2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
  - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
  - c. het informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht;
  - d. indien de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder de klacht afhandelt: het aan de zorgaanbieder sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
  - e. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
  - f. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
  - g. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.



- h. Voor de behandeling van de klacht als bedoeld in f. g. en h. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

#### *Artikel 3 De cliëntenvertrouwenspersoon (cvp)*

1. De cliënt aan wie onvrijwillige zorg wordt verleend dan wel diens vertegenwoordiger kan een beroep doen op een cliëntenvertrouwenspersoon.
2. Cliënt wordt geïnformeerd over de cvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorgverlening. De cvp heeft tot taak de cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie of met het doorlopen van de klachtenprocedure.
3. De cvp verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ. De cvp is niet in dienst van de zorgaanbieder.
4. De cvp is er voor de cliënt en behartigt de belangen van cliënt. De hulp van de cvp is gratis.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### *Artikel 4 Het indienen van een klacht*

1. De klager dient op schriftelijke wijze een klacht in te dienen. Op schriftelijke wijze kan middels een formulier op de website van de zorgaanbieder of een e-mail aan de zorgaanbieder. De klager kan een klacht indienen zonder melding daarvan aan de zorgverlener.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.



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

#### *Artikel 5 Behandeling van de klacht*

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
  - a. beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgaanbieder met toestemming van cliënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld;
  - b. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is;
  - c. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval de zorgaanbieder de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
  - d. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - e. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - f. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
3. Indien zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.



4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
5. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.

*Artikel 6 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 de klacht heeft ingediend, neemt de zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgaanbieder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.



4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

*Artikel 7 Geschilleninstantie Wkkgz*

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. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

*Artikel 8 Archivering klachtendossier*

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

*Artikel 9 Geheimhouding*

De zorgaanbieder regelt dat een ieder 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 10 Overige klacht- en meldmogelijkheden*

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





*Artikel 11 Kosten*

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

*Artikel 12 Openbaarmaking klachtenregeling*

De zorgaanbieder 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 en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

*Artikel 13 Evaluatie*

1. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

*Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder

*Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling*

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

*Artikel 16 Datum van inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022.