

Versie	3
Datum	11-06-2018

Klachtenreglement Nieuwe Start Woonzorg

Vanzelfsprekend doen wij er op onze manier alles aan om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat kan worden gewerkt aan een oplossing. Allereerst kun je in gesprek gaan met je begeleiders of de directie. Daarnaast is er de mogelijkheid om een klacht direct bij de directie in te dienen, of bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dit is conform de Wet kwaliteit, klachtrecht en geschillen zorg.

Wil je een klacht direct bij Nieuwe Start Woonzorg indienen? Dan kan dit via de interne klachtencommissie? Vul dan het klachtenformulier in en stuur deze op naar klachtencommissie@nieuwestartwoonzorg.nl. De klachtencommissie zal binnen 5 werkdagen contact met jou opnemen om een gesprek in te plannen.

Wil je direct een klacht indienen bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris? Dat kan door contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG).

Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de organisatie.

- het uitgangspunt is dat wij door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen;
- de klachtenfunctionaris luistert naar uw probleem en komt samen met u tot een heldere formulering van de klacht;
- met uw toestemming overlegt de klachtenfunctionaris met ons over de klacht;
- de klachtenfunctionaris geeft u informatie over uw rechten;
- de klachtenfunctionaris geeft u informatie over uw rechten;
- de klachtenfunctionaris organiseert een bemiddelingsgesprek.

Contact opnemen met de klachtenfunctionaris?

Door ECKG is dhr. Frank Willemsen aangewezen tot klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is lid van de beroepsvereniging VKIG en heeft een actuele Verklaring Omtrent Gedrag.

U kunt in contact komen met dhr. Frank Willemsen via F.Willemsen@eckg.nl.

Voor zijn profiel kunt u kijken op de volgende website: <https://www.eckg.nl/kf-frank-willemsen.html>.

Hoe komt u in contact met onze klachtencommissie?

- Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem.
- Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg.nl.
- Via de website: www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten'.
- Via het klachtenformulier op de website www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten', 'Klachtenformulier externe klachtencommissie'.

Komt u er niet uit met ons en ook niet met de klachtencommissie?

Dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg. Gaat u hiervoor naar de volgende website: www.degeschillencommissiezorg.nl. U kunt via het invulformulier een klacht indienen, zij nemen na ontvangst zo spoedig mogelijk contact met u op.

Versie	3
Datum	11-06-2018

Hierna volgt ons klachtenreglement:

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement gelden de volgende begripsomschrijvingen:

- a. Zorgaanbieder: Nieuwe Start Woonzorg, verder ook te noemen “Nieuwe Start Woonzorg”.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon aan wie Nieuwe Start Woonzorg maatschappelijk zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- c. Klachtencommissie: de persoon die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van de Nieuwe Start Woonzorg overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- d. Klacht: uiting van onvrede over een gedraging van Nieuwe Start Woonzorg of een gedraging van personen die voor Nieuwe Start Woonzorg werkzaam zijn.
- e. Gedraging: iedere handeling of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- f. Beklaagde: de natuurlijk persoon werkzaam voor Nieuwe Start Woonzorg, tegen wie de klacht zich richt, of Nieuwe Start Woonzorg zelf.
- g. WKCZ: wet klachtrecht cliënten zorgsector.
- h. Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.
- i. Seksueel misbruik: grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht waarbij een cliënt dan wel een medewerker van Nieuwe Start Woonzorg is betrokken, uitgezonderd seksueel misbruik van medewerkers onderling.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

- 2.1 De onafhankelijke partij Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg is benoemd tot klachtencommissie van Nieuwe Start Woonzorg.
- 2.2 De klachtencommissie bestaat uit een (plaatsvervangende) voorzitter en tenminste twee leden. De (plaatsvervangende) voorzitter dient jurist te zijn.
- 2.3 De Klachtencommissie heeft voldoende deskundigheid om als klachtencommissie op te treden.
- 2.4 De klachtencommissie dient bij de behandeling van een bijzondere klacht een psychiater of BOPZ arts te hebben als lid.
- 2.5 De Klachtencommissie en/of zijn plaatsvervanger is niet werkzaam voor of bij Nieuwe Start Woonzorg. Zij oefent de functie uit zonder last of ruggespraak.
- 2.6 Een plaatsvervangend lid treedt op in het geval niet voldoende leden beschikbaar zijn (om welke reden dan ook).
- 2.7 Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming.
- 2.8 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. ontslag door de directie van Nieuwe Start Woonzorg.
- 2.9. De directie ontslaat de Klachtencommissie:
 - a. als de persoon hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
- 2.10 Een verzoek als bedoeld in het negende lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 3 Geheimhouding

- 3.1 De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter kennis komt, behoudens en voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht en/of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Versie	3
Datum	11-06-2018

Artikel 4 Taken van de Klachtencommissie

- 4.1. De Klachtencommissie heeft tot taak de aan haar voorgelegde klachten te registreren, te behandelen en verslaglegging van haar werkzaamheden te doen.
- 4.2 De klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan Nieuwe Start Woonzorg als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking heeft op:
- a. een calamiteit;
 - b. seksueel misbruik;
 - c. een misdrijf;
 - d. onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
- 4.3 Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het tweede lid wordt de melding schriftelijk bevestigd aan Nieuwe Start Woonzorg. Tevens stelt de klachtencommissie de klager en de beklagde in kennis van de melding aan Nieuwe Start Woonzorg.
- 4.4 De klachtencommissie kan Nieuwe Start Woonzorg verzoeken om binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding, voor zover het een melding betreft als bedoeld in onderdeel d van het tweede artikel.
Externe melding (aan de inspectie).
- 4.5 Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat Nieuwe Start Woonzorg maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding als bedoeld in lid a en d van het tweede lid van dit artikel meldt de klachtencommissie dit aan de inspecteur.
- 4.6 Voorafgaand aan de melding als bedoeld in onderdeel d van het tweede lid van dit artikel stelt de klachtencommissie Nieuwe Start Woonzorg en de beklagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
- 4.7 Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie de klacht die zij meldt aan de inspecteur.
- 4.8 De klachtencommissie deelt Nieuwe Start Woonzorg, de klager en de beklagde schriftelijk mede dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 5 Bevoegdheden van de Klachtencommissie

- 5.1 De Klachtencommissie maakt van haar bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van haar taken nodig is.
- 5.2 De Klachtencommissie is bevoegd Nieuwe Start Woonzorg te betreden, indien nodig zonder toestemming van de eigenaren (met uitzondering van de kamers van de cliënten).
- 5.3 De Klachtencommissie is bevoegd inlichtingen te vorderen en daartoe personen op te roepen om voor de Klachtencommissie te verschijnen.
- 5.4 De Klachtencommissie is bevoegd inzage te vorderen bij de eigenaren en overige instanties betreffende zakelijke gegevens en bescheiden verband houdende met de (aard van de) klacht, met in acht neming van het privacy reglement van Nieuwe Start Woonzorg.

Artikel 6 Indienen en intrekken van een klacht

- 6.1 Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
- a. de cliënt;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden;
 - f. een medewerker.
- 6.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
- a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;

Versie	3
Datum	11-06-2018

- c. de naam en het adres van de beklagde;
 - d. een omschrijving van de gedraging/situatie/persoon waartegen de klacht is gericht.
- 6.3 Een klacht van een medewerker wordt ingediend middels het meldingsformulier dat zijn grondslag vindt in de 'procedure meldingen' van Nieuwe Start Woonzorg.
- 6.4 De klager kan een klacht intrekken door daarvan schriftelijk mededeling te doen aan de Klachtencommissie.

Artikel 7 Bijstand

7.1 Zowel klager als de beklagde kan zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door personen van hun keuze.

Artikel 8 Behandeling van de klacht – termijnen

8.1 De Klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van een klacht in de regel 5 dagen na ontvangst aan de klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon en Nieuwe Start Woonzorg. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan verzoekt de klachtencommissie in de ontvangstbevestiging de klager, als dit tevens de cliënt is, om de klachtencommissie te machtigen het dossier gericht in te zien. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij krachtens artikel 6.1 gerechtigd is om een klacht in te dienen.

8.2 De Klachtencommissie zendt in de regel binnen veertien werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de beklagde en stelt beklagde in de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.

Artikel 9 Behandeling van de klacht – procedure

9.1 De Klachtencommissie bepaalt het verloop van de procedure na ontvangst van de klacht en doet schriftelijk mededeling van die procedure aan de klager en de beklagde binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

9.2 De klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

9.3 Indien het verzoek als bedoeld in het voorgaande lid is gericht tot een persoon werkzaam binnen Nieuwe Start Woonzorg, verstrekt deze de gevraagde gegevens, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke verplichting tot geheimhouding.

9.4 De klachtencommissie ziet het dossier van klager gericht in als de klager haar daartoe toestemming verleent en als de klachtencommissie inzage met het oog op de beoordeling van de klacht noodzakelijk oordeelt.

9.5 De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

9.6 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.

9.7 Ambtshalve of op verzoek van klager of de beklagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen indien:

- a. gezamenlijk horen een zorgvuldige klachtbehandeling zal belemmeren;
- b. tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

9.8 Indien de betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

9.9 Wanneer klager en/of beklagde geen gevolg geeft aan de door de klachtencommissie in het kader van de behandeling van de klacht van hen gevergd medewerking, kan de klachtencommissie daaraan de gevolgen verbinden die haar gerade voorkomen.

9.10 De klachtencommissie kan zich na voorafgaande toestemming van Nieuwe Start Woonzorg laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Nieuwe Start Woonzorg.

Versie	3
Datum	11-06-2018

Artikel 10 Beslissing inzake een klacht

10.1 De beslissing van de klachtencommissie inzake een klacht strekt tot:

- a. onbevoegdheid van de klachtencommissie;
- b. niet-ontvankelijkheid van de klacht;
- c. ongegrondheid van de klacht;
- d. gegrondheid van de klacht.

De klachtencommissie beslist over de vaststelling van haar uitspraken. In iedere beslissing beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft en de motivering van haar oordeel.

10.2 De klachtencommissie kan op basis van haar uitspraak over de klacht aanbevelingen doen.

10.3 De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, de beklaagde en Nieuwe Start Woonzorg in kennis van haar beslissing. De klachtencommissie kan deze termijn eenmaal met maximaal zes weken verlengen (hetgeen schriftelijk moet worden medegedeeld aan de klager en de beklaagde) met vermelding van de redenen voor de verlenging en de termijn van de verlenging.

10.4 Nieuwe Start Woonzorg deelt binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager, de beklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen neemt en zo ja, welke. Bij afwijking van die termijn deelt Nieuwe Start Woonzorg dit gemotiveerd mede aan de klager, de beklaagde en de klachtencommissie. Nieuwe Start Woonzorg vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal een maand waarbinnen hij zijn standpunt zal kenbaar maken.

Artikel 11 Onbevoegdheid van de klachtencommissie

11.1 De klachtencommissie is niet bevoegd tot behandeling van de klacht indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van Nieuwe Start Woonzorg;
- b. de klacht is ingetrokken;
- c. ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend de rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.

11.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze redenen niet verder behandelt, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk mede aan de klager, de beklaagde en Nieuwe Start Woonzorg.

11.3 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet dan wel verder niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de beklaagde en Nieuwe Start Woonzorg, onder vermelding van de gronden.

Artikel 12 Niet-ontvankelijkheid van de klacht

12.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten de klacht niet dan wel verder niet in behandeling te nemen als:

- a. het klaagschrift niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, zoals beschreven in artikel 6.2. en de klager, naar daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, het verzuim niet heeft hersteld;
- b. het geen klacht betreft in de zin van artikel 1 van dit reglement;
- c. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

12.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet dan wel verder niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de beklaagde en Nieuwe Start Woonzorg, onder vermelding van de gronden.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Versie	3
Datum	11-06-2018

13.1 Een klachtdossier wordt maximaal 5 jaar door de klachtencommissie bewaard. Nieuwe Start Woonzorg is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

13.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in een medisch dossier bewaard.

Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn¹.

Artikel 15 Positie medewerkers

Medewerkers van Nieuwe Start Woonzorg zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden en voor zover geen wettelijke plicht zich daartegen verzet.

Artikel 16 Jaarverslag en reglement

16.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks in het eerste kwartaal van het kalenderjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden bij Nieuwe Start Woonzorg. Daarin beschrijft zij het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

16.2 Op verzoek van Nieuwe Start Woonzorg presenteert de klachtencommissie haar jaarverslag in een overleg met Nieuwe Start Woonzorg.

16.3 De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op stellen huishoudelijk reglement. Bepalingen in het huishoudelijk reglement mogen niet in strijd zijn met dit reglement.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging reglement

17.1 Dit reglement is vastgesteld en kan gewijzigd worden door de directie van Nieuwe Start Woonzorg.

17.2 Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt de directie van Nieuwe Start Woonzorg ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2016 en is voor het laatst aangepast op 03-04-2017.

Versie	3
Datum	11-06-2018

Klachtenformulier

Naam	
Straatnaam + nummer	
Postcode + woonplaats	
Telefoonnummer (vast)	
Telefoonnummer (mobiel)	
e-mail adres	
Geboortedatum	

Klacht betreft: **Woning** **Zorg** **anders** (omcirkelen wat van toepassing is)

Omschrijving klacht

Eventuele bijlagen:

-
-
-

Waar wilt u de klacht indienen?

- Direct bij Nieuwe Start Woonzorg: Nieuwe Start Woonzorg t.a.v. klachtencommissie, postbus 30130, 5600 GA te Eindhoven of via e-mail: klachtencommissie@nieuwestartwoonzorg.nl.
- Bij de onafhankelijke klachtencommissie: Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg, t.a.v. de ambtelijke secretaris, Postbus 11069, 2301 EB te Leiden of via klachtenbehandeling@lkgz.nl.

Binnen 14 dagen zal er contact met u worden opgenomen over de ingediende klacht. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt kunt u dat hieronder vermelden, bijvoorbeeld schriftelijk, per e-mail of gesprek.

Schriftelijk **Per e-mail** **Telefonisch** (omcirkelen wat van toepassing is)