



KLACHTENREGELING BEWONERS & CLIËNTEN

vastgesteld door de raad van bestuur op 1 januari 2023

INHOUD

I	Inleiding.....	2
II	Begrippen.....	4
III	De cliëntvertrouwenspersoon	5
IV	De klachtenfunctionaris.....	7
V	De Klachtencommissie	9
VII	Overige bepalingen.....	10

I INLEIDING

De klachtenregeling regelt hoe Tragel klachten van cliënten behandelt. Voor de behandeling van klachten is Tragel gehouden aan wet- en regelgeving. De belangrijkste daarvan zijn:

- Jeugdwet;
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Wet zorg en dwang (Wzd).

De bepalingen rond de behandeling van klachten uit deze verschillende wetten zijn gebundeld in één klachtenregeling. Het doel van de klachtenregeling is recht te doen aan gevoelens van onvrede door een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en/of behandeling van klachten. De klachtenregeling draagt op deze wijze bij aan het signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en bevordert de verbetering van de kwaliteit van die zorg- en dienstverlening.

In gesprek over onvrede

Het uitgangspunt voor de behandeling van klachten is dat degene die niet tevreden is in eerste instantie de klacht bespreekt daar waar die ontstaan is om in goed overleg tot een oplossing te komen. Bespreking van de klacht kan met de medewerker over wie iemand niet tevreden is, de zorgcoördinator of de clustermanager van het team waarin de medewerker werkt of een combinatie daarvan.



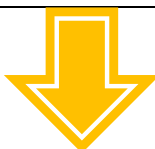


De medewerker, zorgcoördinator en/of clustermanager stelt degene die een klacht heeft in de gelegenheid om de ontevredenheid te bespreken en betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar heeft. De onvrede wordt ook besproken in het team met als doel de onvrede weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

De medewerker, zorgcoördinator en/of clustermanager maakt degene die een klacht heeft zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling.

- De cliëntvertrouwenspersoon vangt de klager op, luistert naar hem en probeert samen met hem de klacht te formuleren. De cliëntvertrouwenspersoon informeert de klager over de klachtenregeling en brengt klager, indien hij dat wenst, in contact met de klachtenfunctionaris. Meer hierover staat in hoofdstuk III van deze klachtenregeling.
- Klager kan zich ook wenden tot de klachtenfunctionaris met het verzoek te bemiddelen in een klacht. De klachtenfunctionaris bespreekt op verzoek van klager de klacht (samen) met de medewerker, zorgcoördinator en/of clustermanager die bij de klacht betrokken is. Meer hierover staat in hoofdstuk IV van deze klachtenregeling.

Klachtenregeling

Als het niet lukt om de onvrede op deze informele manier op te lossen, kan de klachtenregeling uitkomst bieden. De klachtenregeling kent verschillende wegen voor behandeling van een klacht. Deze zijn hieronder schematisch weergegeven. In het schema wordt verwezen naar de beschrijving van de bijhorende procedure uit de klachtenregeling.

<p><i>U bent ergens ontevreden over</i></p>	
<p><i>U bespreekt uw ontevredenheid met de begeleider, zorgcoördinator en/of clustermanager.</i></p>	
<p><i>Leidt dit niet tot een oplossing?</i></p>	
<p><i>U bespreekt uw ontevredenheid met een cliëntvertrouwenspersoon. (hoofdstuk III)</i></p>	
<p><i>Wilt u een klacht indienen?</i></p>	
<p><i>U gaat naar de klachtenfunctionaris. (hoofdstuk IV)</i></p>	
<p><i>Wordt uw klacht door deze bemiddeling niet opgelost?</i></p>	
<p><i>U dient uw klacht in bij de Klachtencommissie Zeeland. (hoofdstuk VI)</i></p>	
<p><i>Komt u erop deze manier ook niet uit?</i></p>	
<p><i>U roept de hulp van de landelijke Geschillencommissie Gehandicaptenzorg in. (hoofdstuk VII)</i></p>	

II BEGRIPPEN

cliënt ¹	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Tragel zorg verleent of heeft verleend.
cliëntvertegenwoordiger	Persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
zorg	Zorg, dienst of jeugdhulp als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Jeugdwet en de Wet Forensische zorg alsmede maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015. Onder “zorg” valt ook de overige zorg- en dienstverlening zoals beschreven in het actuele Wlz Tragel Pluspakket.
jeugdhulp	Jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.
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 Tragel of door een persoon die voor Tragel werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie cliënten van Tragel.
klager	Degene die een klacht indient.
aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
cliëntvertrouwenspersoon	De cliëntvertrouwenspersonen van Zorgbelang Brabant Zeeland of het LSR die ten behoeve de cliënten van Tragel werkzaam zijn.
klachtenfunctionaris	De klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant Zeeland die voor Tragel belast is met de opvang van klachten.
klachtencommissie	De Klachtencommissie Zeeland.
raad van bestuur	De raad van bestuur van Tragel.
nabestaanden	Echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.

¹ Daar waar “cliënt” staat, wordt ook “bewoner” bedoeld. Overal waar “hij” staat wordt ook “zij” bedoeld.

III DE CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Inleiding

Een cliëntvertrouwenspersoon vangt klager op, luistert naar klager, adviseert klager, levert bijstand en probeert samen met klager de klacht te formuleren. Daarnaast informeert de cliëntvertrouwenspersoon klager over de klachtenregeling en verwijst klager, indien hij dat wenst, naar de klachtenfunctionaris. De cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt ondersteunen in het contact met de klachtenfunctionaris. De cliëntvertrouwenspersoon registreert de klacht en informeert de raad van bestuur periodiek over het aantal en de aard van de klachten.

Er werken meerdere cliëntvertrouwenspersonen voor Tragel:

- cliëntvertrouwenspersoon jeugdhulp;
- cliëntvertrouwenspersoon Wzd;
- interne cliëntvertrouwenspersoon.

Cliëntvertrouwenspersoon jeugdhulp

Als de klacht jeugdhulp betreft kan klager zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant | Zeeland.

mevrouw M. (Madelon) van den Broeke
telefoon: +31 6 58 79 53 45
e-mail: mvdbroeke@zorgbelang-brabant.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Als er een klacht is over onvrijwillige zorg kan klager zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van het LSR. Deze cliëntvertrouwenspersoon kan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger advies en bijstand verlenen over aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, zijn opname of verblijf in een accommodatie of in het doorlopen van een klachtprocedure.

mevrouw H. (Hélène) de Zeeuw
telefoon: +31 6 21 64 43 32
e-mail: h.dezeeuw@hetlsr.nl

Interne cliëntvertrouwenspersoon

Klager kan een beroep doen op de interne cliëntvertrouwenspersoon voor alle klachten en/of ontevredenheid die niet vallen onder de reikwijdte van de jeugdhulp of de Wzd (zie hierboven).

Vertrouwenspersonen Zorgbelang Zeeland
telefoon: +31 (113) 203 200
e-mail: vertrouwenspersonen@zorgbelang-zeeland.nl

Artikel III.1 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de cliëntvertrouwenspersonen, hun taken en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersonen voor hen bereikbaar en beschikbaar zijn. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. Bij het afwijzen van een aanvraag voor verlof en afwijzen van een aanvraag voor ontslag wijst Tragel de cliënt op de mogelijkheid van advies en bijstand door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
3. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersonen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en verschaft hen de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van hun taak nodig zijn.
4. Tragel biedt de cliëntvertrouwenspersoon, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de cliënt, vrije toegang tot de cliënt. De cliëntvertrouwenspersoon behoeft van niemand toestemming om te spreken met de cliënt.
5. Tragel maakt het mogelijk, voor zover redelijkerwijs voor de vervulling van de taak van de cliëntvertrouwenspersoon nodig is en de cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, dat de cliëntvertrouwenspersoon van een ieder die bij de uitvoering van de zorg betrokken is, alle door hem verlangde inlichtingen krijgt, binnen de door hem gestelde termijn alle medewerking krijgt die hij redelijkerwijs kan vorderen en inzage krijgt in de dossiers van de zorgaanbieder.

IV DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Inleiding

De klachtenfunctionaris werkt in het kader van de Wkkgz en streeft naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Hij kan op verzoek van een klager de klacht bespreken met diegene(n) tegen wie de klacht gericht is, met diens leidinggevende of met de raad van bestuur. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris op verzoek van de klager bemiddelen. De klachtenfunctionaris probeert dan, zonder verdere beoordeling van de klacht, langs informele weg een oplossing voor de klacht te vinden waar beide partijen mee kunnen leven. De bemiddeling door de klachtenfunctionaris stopt op het moment dat de klager besluit zich tot de klachtencommissie te wenden.

mevrouw E. (Els) de Blok
telefoon: +31 6 30 97 68 41
e-mail: edblok@zorgbelang-zeeland.nl

Artikel IV.1 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede door op hun verzoek te bemiddelen;
 - b. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - d. hij streeft ernaar de bemiddeling af te ronden binnen een periode van drie weken.
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. De bemiddeling stop op het moment dat klager besluit zich te wenden tot de klachtencommissie.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Tragel, wat inhoudt dat Tragel zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:
 1. betreden van alle plaatsen binnen Tragel met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van anderen en de regels die door Tragel gesteld zijn;
 2. het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak, behoudens en voor zover op basis van de wet op het beroep geheimhouding is geboden;
 3. het raadplegen van het dossier van de cliënt indien en voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn taak en na toestemming cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of nabestaanden;
 4. het regelen van bemiddelingsgesprekken en het daarbij optreden als gespreksleider.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De klachtenfunctionaris meldt, de wet en de voor hem geldende beroepsnormen in acht nemend, klachten waarbij mogelijk een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of een misdrijf aan de orde is, onverwijld aan de raad van bestuur.
7. De klachtenfunctionaris werkt niet in loondienst bij Tragel en wordt door de raad van bestuur in functie benoemd. De benoeming geschiedt voor de periode van drie jaar. Herbenoeming voor eenzelfde periode is steeds mogelijk.
8. Conform de Wmcz2018 heeft de Centrale Vertegenwoordigersraad instemmingsrecht op de profielschets voor de benoeming van de klachtenfunctionaris. De raad van bestuur gebruikt deze profielschets voor de benoeming van de klachtenfunctionaris.
9. Tragel stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.
10. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
11. De overeenkomst van opdracht met de klachtenfunctionaris kan, buiten de bepalingen in betreffende overeenkomst om, door de raad van bestuur worden geschorst of beëindigd wegens verwaarlozing van zijn taak of vanwege andere redenen op grond waarvan handhaving redelijkerwijs niet van Tragel kan worden verlangd.
12. Klachten over de klachtenfunctionaris in de functie van klachtenfunctionaris 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 raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

V DE KLACHTENCOMMISSIE

Inleiding

De klachtencommissie behandelt de voorgelegde klachten. Dit houdt in dat de klachtencommissie op zoek gaat naar wat er is gebeurd door een onderzoek in te stellen, stukken te raadplegen en partijen en deskundigen te horen. De klachtencommissie en geeft de raad van bestuur advies over de opvolging van de klacht.

Klachtencommissie Zeeland
p/a ambtelijk secretariaat:
klachtencommissiezeeland@viazorg.nl
telefoon: +31 (113) 25 00 73

In de klachtenregeling van de Klachtencommissie Zeeland staat hoe de klachtencommissie werkt en hoe zij omgaat met klachten. U vindt de regeling hier (link opnemen naar: [Klachtencommissie Zeeland | Viazorg](#)).

VII OVERIGE BEPALINGEN

Artikel VII.1 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. Tragel is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

De Geschillencommissie Zorg

postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Telefoon: +31 (70) 310 53 10 (maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 – 16:00 uur)

www.degeschillencommissiezorg.nl

Artikel VII.2 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel VII.3 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bescheiden met betrekking tot een klacht worden gedurende maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel VII.4 Geheimhouding

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 verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel VII.5 Kosten

Voor de behandeling van klachten door een cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of de klachtencommissie brengt Tragel geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel VII.6 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Tragel te plaatsen.

Artikel VII.7 Vaststelling, wijziging en evaluatie

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

3. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie en wijziging ten minste de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de centrale vertegenwoordigersraad.

Artikel VII.8 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overig onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel VII.9 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023.
2. Met de inwerkingtreding van deze regeling vervalt de Klachtenregeling cliënten d.d. 1 augustus 2022.
3. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.