# Klachtenregeling Senas Zorg

*Bij Senas Zorg zien we klachten als een kans om te leren en onze zorgverlening te verbeteren. We streven naar een open cultuur waarin klachten bespreekbaar zijn en serieus worden genomen. Meestal gebeurt dat door in gesprek te gaan met degene die het aangaat. Soms is dat niet mogelijk of heeft u al een dergelijk gesprek gehad, maar leverde dat niet het gewenste resultaat op. Dan kunt u naar de klachtenfunctionaris en/of de Raad van Bestuur. Hiervoor heeft Senas Zorg deze klachtenregeling opgesteld.*

*De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders ook om een regeling op te stellen voor het omgaan met klachten en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Deze regeling is voor alle cliënten, ook de cliënten die zorg van Senas Zorg ontvangen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kunnen een beroep doen op deze regeling. Klachten op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunnen door de cliënt of diens vertegenwoordiger worden ingediend bij de Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz, die wordt beheerd door Stichting Quasir B.V. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie Wzd. Senas Zorg is aangesloten bij branchevereniging ZorgthuisNL en maakt voor de behandeling van klachten op grond van de Wzd gebruik van deze onafhankelijke klachtencommissie.*

*Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).*

---

**Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen**

*Begripsomschrijvingen*

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

a. Zorgaanbieder: Senas Zorg

b. Raad van bestuur: Ilona Bremer

c. Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;

d. Klacht: een schriftelijke, of per e-mail ingediende uiting van onvrede bij de Raad van Bestuur over een handeling, het nalaten daarvan, of een besluit van de zorgaanbieder of diens medewerker, met gevolgen voor een cliënt, eventueel gecombineerd met een

verzoek tot schadevergoeding.

e. Wzd-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd);

f. Klager: degene die een klacht indient;

g. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

h. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg: de onafhankelijke Klachtencommissie Wzd/Wvggz van Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz, opgericht door Stichting Quasir B.V., die klachten behandelt op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) en, voor zover van toepassing, de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

i. Cliëntenpanel: behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van SenasZorg;

j. Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

k. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringwet 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.

**Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De medewerker over wie de cliënt niet tevreden is;

2. Diens leidinggevende;

3. De klachtenfunctionaris;

4.De externe cliëntenvertrouwenspersoon in de Wzd (alleen met betrekking tot onvrijwillige zorg zoals gedefinieerd in de Wzd ).

*De medewerker en diens leidinggevende*

1. Een medewerker biedt degene die ontevreden is over hem/haar de mogelijkheid om de ontevredenheid te bespreken. Indien dit bijdraagt aan de oplossing, betrekt de medewerker anderen bij het gesprek, mits de cliënt hier geen bezwaar tegen heeft.

2. Medewerkers attenderen ontevreden cliënten indien nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Bij vragen over de klachtenprocedure wijzen zij cliënten op de

mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van 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. Als een cliënt aan een leidinggevende meldt dat hij/zij ontevreden is over een medewerker, biedt de leidinggevende de cliënt de mogelijkheid om de onvrede te bespreken. De betrokken medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk acht.

*De klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

1. **Ondersteuning klager**:
    - Helpen bij het formuleren en indienen van de klacht.
    - Informeren over de klachtenprocedure en rechten van de klager.
2. **Ontvangst en bevestiging**:
    - Ontvangen en registreren van klachten.
    - Versturen van een ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen.
3. **Bemiddelen:**
    - Bemiddelen tussen klager en beklaagde om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris richt zich op het bemiddelingsproces, niet op de inhoud.
4. **Communicatie**:
    - Regelmatig informeren van de klager over de voortgang van de klachtbehandeling.
    - Duidelijk en transparant communiceren.
5. **Rapportage en evaluatie**:
    - Documenteren van klachten en de afhandeling daarvan.
    - Jaarlijks rapporteren over de aard en afhandeling van klachten aan de zorgaanbieder.
6. **Verbetering kwaliteit van zorg**:
    - Analyseren van klachten om structurele verbeteringen in de zorgverlening te identificeren.
    - Adviseren van de zorgaanbieder over mogelijke verbeteringen op basis van klachtenanalyses.
7. **Onafhankelijkheid en onpartijdigheid**:
    - Handhaven van een onafhankelijke en onpartijdige positie tijdens de klachtbehandeling.
    - Zorgen voor een eerlijke en objectieve afhandeling van elke klacht.
8. **Vertrouwelijkheid**:
    - Waarborgen van de vertrouwelijkheid van alle informatie die tijdens de klachtbehandeling wordt gedeeld.
    - Zorgen dat gegevens alleen worden gedeeld met betrokkenen die direct bij de klacht zijn betrokken, tenzij anders overeengekomen met de klager.

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen diegene die een beroep op de klachtenfunctionaris doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

4.De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5.De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 zorgaanbieder 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 functie.

7.Als de klachtenfunctionaris vindt dat hij/zij zijn of haar taak niet goed kan uitvoeren of dat hij/zij benadeeld wordt door de uitoefening van zijn functie, kan hij/zij dit direct melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt de melding en neemt indien nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, zowel in zijn/haar rol als klachtenfunctionaris als in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld volgens deze klachtenregeling. Hierbij speelt de klachtenfunctionaris zelf geen rol. De klager kan voor advies en ondersteuning bij een klacht over de klachtenfunctionaris terecht bij een door de Raad van Bestuur aangewezen waarnemend klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

*Het indienen van een klacht*

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

2. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden.

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

4.Als de klacht nog niet met de klachtenfunctionaris is besproken, kan de Raad van

Bestuur de klager voorstellen om met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager dit voorstel accepteert, neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur behandelt de klacht alsnog als de klager aangeeft dat het niet is gelukt om de klacht informeel op te lossen.

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) gedefinieerd en omvat:*

1. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;

2. 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;

3. Degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij/zij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

4. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

5. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.

*Bevoegdheid van de Raad van Bestuur*

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of deze bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen en verplichtingen als bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd). De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger kan een klacht over deze beslissingen en verplichtingen rechtstreeks indienen bij de Klachtencommissie Wzd van Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz, opgericht door Stichting Quasir B.V. De behandeling van deze klachten vindt plaats conform de toepasselijke wettelijke bepalingen en de klachtenprocedure van deze klachtencommissie.

3. Als de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende zorgaanbieder.

*Ontvankelijkheid van de klacht*

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

* Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

*Werkwijze bij beoordeling van een klacht*

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de Raad van Bestuur contact op met zowel de klager als de betrokken persoon om de behandeling van de klacht te bespreken. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en informeert zowel de klager als de betrokken persoon hierover.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:

* Een klacht wordt pas beoordeeld nadat de betrokken persoon de kans heeft gekregen om op de klacht te reageren;

* Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door diegene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;

* De resultaten van een onderzoek naar de betreffende klacht worden zowel aan de klager als aan de betrokken persoon meegedeeld. Beide partijen krijgen de kans om op het onderzoek te reageren en worden geïnformeerd over elkaars reacties. Als de klacht ook betrekking heeft op schadevergoeding, moet de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht worden betrokken.

*Stopzetting behandeling van de 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

*Beoordeling van klachten door de Raad van Bestuur*

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo snel mogelijk. Als de Raad van Bestuur verwacht dat de beoordeling van de klacht meer dan zes weken zal duren, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk of per e-mail aan de klager en

de betrokken persoon meegedeeld. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn het oordeel alsnog zal worden gegeven, met een maximum van tien weken vanaf de ontvangst van de klacht.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet kan worden beoordeeld, wordt dit schriftelijk of per e-mail aan de klager en de betrokken persoon meegedeeld. Daarbij worden de redenen voor de vertraging en de termijn waarbinnen het oordeel naar verwachting alsnog wordt gegeven, vermeld. De klager wordt verzocht binnen twee weken aan te geven of hij het oordeel van de Raad van Bestuur wil afwachten of het geschil wil voorleggen aan de bevoegde geschilleninstantie, Stichting Zorggeschil, voor zover het geschil onder de bevoegdheid van deze instantie valt. Indien de klager ervoor kiest het geschil aan Stichting Zorggeschil voor te leggen, kan de Raad van Bestuur de interne klachtenprocedure beëindigen, voor zover dit past binnen de toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Het oordeel van de Raad van Bestuur over de klacht wordt aan zowel de klager als de betrokken persoon verzonden. In het oordeel wordt uiteengezet hoe de klacht is behandeld, de motivering van het oordeel en of de klacht aanleiding geeft tot maatregelen, inclusief welke maatregelen en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur informeert de klager dat, indien deze niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, de klacht kan worden voorgelegd aan de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Tevens wordt vermeld binnen welke termijn dit moet gebeuren en worden het adres en de website van de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil verstrekt.

*Beoordeling van klachten die meerdere zorgaanbieders betreffen*

1. Wanneer een klacht betrekking heeft op zorg of ondersteuning die door meerdere zorgaanbieders gezamenlijk wordt verleend en de klager aangeeft dat de klacht ook bij andere zorgaanbieders is ingediend en een gezamenlijke behandeling wenst, neemt de Raad van Bestuur contact op met de betreffende zorgaanbieders.
2. De Raad van Bestuur maakt afspraken met de andere zorgaanbieders over de behandeling van de klacht, met als doel te komen tot een gezamenlijk oordeel of op elkaar afgestemde oordelen.
3. Dit geldt ook voor aanbieders van maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wmo 2015. Deze klachten kunnen niet op grond van de Wkkgz worden voorgelegd aan Stichting Zorggeschil.

*Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil*

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 geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.

Op de website www.zorggeschil.nl is meer informatie te vinden over de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Het e-mailadres van Stichting Zorggeschil is info@zorggeschil.nl.

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

Klachten op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunnen niet worden voorgelegd aan Stichting Zorggeschil, voor zover deze geschilleninstantie niet bevoegd is om de betreffende klacht te behandelen. Deze klachten worden behandeld door de bevoegde klachtencommissie Wzd.

De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger kan een Wzd-klacht indienen bij de klachtencommissie Wzd van Stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz, opgericht door Stichting Quasir B.V.. Ook de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) kan de cliënt ondersteunen bij het indienen van een klacht. Meer informatie over de klachtenprocedure, de bevoegdheid van de klachtencommissie en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend, is te vinden via de website van Quasir.

*Archivering en bewaartermijn van klachtendossiers*

1. De klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur bewaren alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Dit dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard, tenzij de zorgaanbieder besluit de bewaartermijn te verlengen.
2. Klachtdocumenten worden niet opgenomen in het cliëntdossier.

*Geheimhouding*

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en toegang heeft tot vertrouwelijke informatie, is verplicht deze geheim te houden. Uitzonderingen gelden alleen als een wettelijk voorschrift openbaarmaking vereist of als de uitvoering van de klachtenregeling openbaarmaking noodzakelijk maakt.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

*Overige klacht- en meldmogelijkheden*

Deze klachtenregeling laat onverlet dat de cliënt de mogelijkheid heeft om een klacht of geschil voor te leggen aan een andere bevoegde instantie, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

*Kosten*

Voor de behandeling van een klacht binnen de interne klachtenprocedure van SenasZorg worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Eventuele kosten voor het inschakelen van juridische bijstand, zoals een advocaat, zijn voor rekening van degene die deze bijstand inschakelt, tenzij anders is bepaald. Voor het indienen en behandelen van een klacht of geschil bij een externe instantie kunnen afzonderlijke kosten gelden. De voorwaarden en eventuele kosten van de betreffende instantie zijn daarop van toepassing.

*Openbaarmaking klachtenregeling*

De Raad van Bestuur informeert cliënten en hun vertegenwoordigers over deze regeling door hen bij het afsluiten van de overeenkomst hierop te wijzen, door op verzoek een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te publiceren.

*Evaluatie*

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betrekt bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

*Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

*Vaststelling en wijziging regeling*

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur voor advies deze regeling voor aan het Cliëntenpanel. Het Cliëntenpanel functioneert op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Het Cliëntenpanel is opgericht met een aantal doelen:

• Het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van SenasZorg;

• Een aanspreekpunt voor de Bestuurder;

• De betrokkenheid bij de beleidsvorming van SenasZorg te borgen.

Het Cliëntenpanel maakt jaarlijks op eigen wijze een verslag van hun activiteiten.

*Datum van inwerkingtreding*

Dit reglement treedt in werking op 15/10/2026

