

## Klachtenreglement

### Huize Buitenlust

Broekhem 95  
6301 HE Valkenburg  
T: 043 609 82 00  
E: info@zonnewende.net

### Huize Horizon

Putstraat 25 - 27  
6471 GB Kerkrade  
T: 045 545 65 76  
E: info@zonnewende.net

### Huize Reginald

Daalhemerweg 38  
6301 BK Valkenburg  
T: 043 609 82 00  
E: info@zonnewende.net

#### Artikel 1: begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Zorgaanbieder: stichting Zonnewende;
- Cliënt: ieder individu die zorg afneemt en in het bezit is van een geldende zorgovereenkomst met zorgaanbieder;
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een hulpverlener van zorgaanbieder of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een zorgovereenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de medewerker van zorgaanbieder die is belast met de afhandeling van de klacht.

#### Artikel 2: toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere zorgovereenkomst tussen zorgaanbieder en cliënt.
2. Iedere hulpverlener van zorgaanbieder draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.
3. Onvolledige klachten kunnen niet ontvankelijk verklaard worden.

#### Artikel 3: doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een code om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een code om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c. het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. het trainen van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienst- en hulpverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Zorgaanbieder wijst de cliënt voor het aangaan van de zorgovereenkomst erop dat

---

zorgaanbieder een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienst- en zorgverlening.

2. Klachten die na behandeling conform artikel 5 van dit klachtenreglement niet zijn opgelost kunnen aanhankelijk gemaakt worden door de klager bij een onafhankelijk klachtencommissie waarbij zorgaanbieder zicht heeft aangesloten, Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (voorheen LKGZ), conform hun procedures die na te lezen zijn op <http://www.lkgz.nl>

#### Artikel 5: interne klachtcode

1. Iedere klacht wordt doorgeleid naar de heer DJHAM Spits die aangesteld is als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie geklaagd is in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en denke over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel voer de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### Artikel 6: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
3. Klager is alleen een vergoeding verschuldigd indien er een uitspraak is van de onafhankelijke klachtencommissie waarbij zorgaanbieder volledig in het gelijk wordt gesteld.

#### Artikel 7: verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

---

#### Artikel 8: klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van codes.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen zorgaanbieder besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
5. De gemeenten kunnen in het kader van de WMO de klachtenregistratie opvragen.