

Klachtenregeling bewoners

Het Max Plazier Huis

Uw klacht is voor Het Max Plazier Huis een belangrijk signaal

Het Max Plazier Huis streeft naar voortdurende verbetering van haar zorg en dienstverlening. Deze klachtenregeling is van toepassing op onze zorg aan ouderen met dementie op onze locatie. Het kan voorkomen dat u over sommige onderdelen van de zorg of uw verblijf niet tevreden bent. Dan horen wij dat graag van u. Wij vinden het belangrijk dat klachten zo snel en zo goed mogelijk worden afgewikkeld. Dat is belangrijk voor u als bewoner, maar ook voor de medewerker(s) van Het Max Plazier Huis die het aangaat. Uw ervaringen kunnen een belangrijk signaal zijn voor ons en onze medewerkers om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Bespreek uw klacht

Heeft u opmerkingen, klachten of problemen, blijf er dan niet mee zitten maar bespreek die met degene die het betreft of die u daarvoor verantwoordelijk acht. U kunt uw klacht ook bespreken met de medewerker van het zorgteam of met de zorgmanager. Dat is meestal de beste en snelste manier om problemen samen op te lossen.

Klachtbemiddeling: de klachtenfunctionaris helpt u graag op weg

Als u een gesprek niet wenselijk of mogelijk acht of ontevreden bent over de oplossing die geboden is, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw klachten
- bemiddelt tussen u en degene over wie u klaagt (als daarvan sprake is) of kaart de situatie waarover u klaagt aan bij de zorgmanager
- stelt u op de hoogte van de klachtenprocedure en de procedure bij aansprakelijkheidsstelling
- helpt u zo nodig bij het op papier zetten van de klacht.

Hoe neem ik contact op met de klachtenfunctionaris?

Patricia Rijs is de klachtenfunctionaris van Het Max Plazier Huis.

Zij is bereikbaar via:

- **Telefonisch:** Tijdens kantoortijden op telefoonnummer 0224-200022
- **Email:** patricia@hmp.nl
- **Brief:** U kunt uw klacht ook via een brief doorgeven. De brief kunt u sturen aan: Het Max Plazier Huis, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Schagerweg 97 1751 CB Schagerbrug. De klachtenregeling en gegevens van de klachtenfunctionaris zijn ook te vinden op de website van Het Max Plazier Huis: www.hetmaxplazierhuis.nl

Een klacht indienen bij de bestuurder

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of wanneer u geen bemiddeling wenst door de klachtenfunctionaris, dan kunt u een klacht schriftelijk indienen bij de bestuurder van Het Max Plazier Huis (adres: Schagerweg 97 1751 CB Schagerbrug). Wanneer de bestuurder een klacht ontvangt, zal deze nagaan of de klacht al door de zorgmanager is behandeld. Als dit niet het geval is zal de bestuurder met u in contact treden om voor te stellen dit alsnog te doen. Ook zal de bestuurder

nagaan of de klacht al door de klachtenfunctionaris bemiddeld is. Als dit niet het geval is dan wordt dit alsnog voorgesteld, u hoeft hier geen gebruik van te maken. Als dat wel zo is geweest, dan zal de klacht door de bestuurder in behandeling worden genomen.

Hoe wordt de klacht behandeld?

Als de bestuurder de klacht in behandeling neemt, dan mag deze kennis nemen van informatie uit het dossier van de bewoner. Ook kunt u als klager worden gevraagd om de klacht nader toe te lichten of meer informatie te geven over de klacht. De bestuurder zal de aangeklaagde op de hoogte brengen van de klacht en in de gelegenheid stellen te reageren op de klacht. Daarna zal de bestuurder zich een oordeel vormen over de klacht en u en aangeklaagde dit oordeel en de overwegingen die daartoe hebben geleid schriftelijk kenbaar maken. Dit kan worden gevolgd door een verbeteractie of maatregel.

Geschillencommissie

Mocht u als klager niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Het Max Plazier Huis is als lid van branchevereniging ActiZ aangesloten bij deze geschillencommissie.

Informatie over de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg is te vinden op de website van de commissie: www.degeschillencommissiezorg.nl Hier ziet u hoe u uw klacht kunt indienen bij de geschillencommissie. U kunt uw klacht ook schriftelijk sturen naar de commissie: Geschillencommissie, postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Het bezoekadres is Bordewijklaan 46 in Den Haag. Aan behandeling van uw klacht door de geschillencommissie zijn voor u kosten verbonden (de kosten bedragen in 2023 € 52,50 per klachtbehandeling).

Klachtenregeling Het Max Plazier Huis (HMPH)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : Het Max Plazier Huis

- b. bestuurder : Bestuurder van HMPH
- c. bewoner : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie HMPH zorg verleent of heeft verleend;
de bewoner kan worden bijgestaan door zijn of haar vertegenwoordiger.

- d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, door HMPH of door een persoon die voor HMPH werkzaam is, die schriftelijk of per email is ingediend bij bestuurder of klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;

- e. klager : degene die een klacht indient;

- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

- g. bewonersraad : de bewonersraad die op grond van de Wet medezeggenschap bewoners zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoners van HMPH

- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die HMPH in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van bewoners;

- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), 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, dan wel niet op wettelijke basis geleverde zorg en diensten, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de bewoner.

Hoofdstuk 2 Klachttopvang

Artikel 2 Bij wie kan een bewoner terecht als hij ontevreden is?

1. Een bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker kan anderen bij het gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een bewoner een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
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.
3. 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.

4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners, 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 bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De bestuurder legt deze rapportage periodiek voor aan het MT en de Bewonersraad. Het aantal klachten, de aard van de klachten en de afhandeling ervan worden ook vermeld in het openbare jaarverslag van HMPH.
5. HMPH stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 de bestuurder.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder.
jacobjan@hmp.nl
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner;
diens vertegenwoordiger;
 - b. diens gemachtigde;
 - c. diens zaakwaarnemer;
 - d. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de bestuurder de klacht niet in behandeling. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt of hij 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. Indien de bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de bestuurder is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. 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 de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 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 bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 11 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 bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 12 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. Deze is er voor klachten m.b.t. zorg vanuit de Wlz, dat is de zorg waarop de Wkkgz betrekking heeft. Niet op wettelijke basis geleverde zorg en diensten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd. Een geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder ingediend is, ingediend worden bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Op de website www.degeschillencommissie.nl is meer informatie over deze commissie te vinden.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bestuurder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De bestuurder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

Artikel 14 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 voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 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 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De bestuurder brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners 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 HMPH te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de bewonersverwantenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit klachtenreglement is in werking getreden op 19 augustus 2020, en geëvalueerd en opnieuw vastgesteld op 28 augustus 2023.