



Klachtenregeling Maeykehiem

De klachtenregeling in begrijpelijke taal

Klachten? Praat er over!

Maeykehiem vindt het heel belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers tevreden zijn. Maar we kunnen nooit helemaal voorkomen dat er iets gebeurt, waar cliënten of vertegenwoordigers minder tevreden mee zijn.

Maeykehiem wil graag dat cliënten en vertegenwoordigers het ons vertellen als zij niet tevreden zijn. Of als zij een klacht hebben. Want klachten willen we graag samen oplossen.

Praten met de cliëntvertrouwenspersoon

Soms gaat er iets niet goed.

Je bent niet tevreden.

Je kunt hierover praten met je begeleider.

Je kunt er ook over praten met de cliëntvertrouwenspersoon.

Je kunt de cliëntvertrouwenspersoon bellen op 085-4832432.

Je kunt de cliëntvertrouwenspersoon mailen: vertrouwenspersoon@zorgbelang-fryslan.nl

De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar jou.

Samen praat je over wat er niet goed gaat.

En wat je kunt doen om een oplossing te vinden.

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor iedereen.

Het maakt niet uit of je een cliënt, vertegenwoordiger of een medewerker bent.

Ook zij kunnen namens jou met de cliëntvertrouwenspersoon praten.

Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Als er geen goede oplossing is gevonden, kun je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Haar naam is Dineke Kronemeijer.

Met de klachtenfunctionaris kun je praten over je klacht.

Je kunt haar bellen of appen: 06 5308 5533

Je kunt ook mailen: kronemeijer@zorgbelang-fryslan.nl

Dineke werkt niet bij Maeykehiem.

Zij is onafhankelijk en kiest geen partij.

De klachtenfunctionaris lost niet zelf de klacht op.

Zij praat met alle mensen die betrokken zijn.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met alle mensen die betrokken zijn een goede oplossing.

Inleiding

Goede zorg en dienstverlening zijn de hoogste prioriteit van Maeykehiem. We begrijpen echter dat er situaties kunnen ontstaan waar cliënten of hun (wettelijke) vertegenwoordigers niet

Vaststeldingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01-2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	1-7



tevreden over zijn. Daarom is het belangrijk voor ons om te weten waar deze klachten over gaan, zodat we ze samen kunnen oplossen.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Maeykehiem en hun (wettelijke) vertegenwoordigers. Met deze regeling willen we de positie van de cliënt versterken en de rechten van de aangeklaagde beschermen. De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Deze wet legt verplichtingen vast voor effectieve en laagdrempelige behandeling van klachten en geschillen.

Niet alle formele aspecten van de wet, zoals verschillende wettelijke termijnen, zijn in dit beleid opgenomen. Omdat de nadruk ligt op het stimuleren van de dialoog. We willen leren van klachten en samen reflecteren op wat tot onvrede leidt, met als doel deze gezamenlijk op te lossen. De wet blijft echter altijd van toepassing, en de klachtenfunctionaris ziet erop toe dat deze tijdens de procedure wordt nageleefd. De klagende partij kan op elk moment, samen met de klachtenfunctionaris, besluiten om de formele procedure volgens de wet te starten.

De **Wet zorg en dwang** (Wzd) heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens deze algemene klachtenregeling maar kunnen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie: de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ), ingesteld door de VGN. Voor contactgegevens zie www.kcoz.nl.

Speciaal voor vragen en klachten over onvrijwillige zorg is er een aparte vertrouwenspersoon¹ CVP-Wzd Sippie Stoelwinder van Quasir: sippiestoelwinder@quasir.nl, tel. 06-82044353.

Wie kan onvrede uiten of klagen?

Iedereen heeft het recht om signalen van onvrede te uiten. Pas wanneer deze signalen worden gedeeld, kunnen we samen naar verbeteringen zoeken.

Een formele klacht kan allereerst worden ingediend door de cliënt zelf. Dit geldt voor cliënten die bij Maeykehiem wonen, deelnemen aan dagbesteding of ambulante ondersteuning ontvangen. Uiteraard moet de cliënt in staat zijn om een klacht in te dienen, wat ook mondeling kan gebeuren.

Als de cliënt niet in staat is om zelf onvrede te uiten, kan een vertegenwoordiger dit namens de cliënt doen. Ook een nabestaande van een overleden cliënt kan een klacht indienen.

Ouders en (wettelijke) vertegenwoordigers hebben bovendien de mogelijkheid om een eigen klacht in te dienen, als zij onvrede ervaren over de zorgaanbieder of het gedrag van medewerkers. Een zogenoemde 'eigen klacht'.

Ook medewerkers van Maeykehiem kunnen namens een cliënt een klacht indienen als zij onacceptabele situaties signaleren of aantreffen.

Waarover kan de onvrede gaan / waarover kan geklaagd worden

Klachten kunnen gaan over de geboden zorg en begeleiding aan de cliënt en over zaken rond 'omgang, bejegening en organisatie'. Denk bijvoorbeeld aan de kwaliteit van het eten of van de huisvesting of aan administratieve zaken.

Ook op een externe behandelaar die werkt voor Maeykehiem is deze klachtenregeling van

¹ CVP-WZD Sippie Stoelwinder, Quasir. sippiestoelwinder@quasir.nl / tel. 06-82044353.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01-2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	2-7



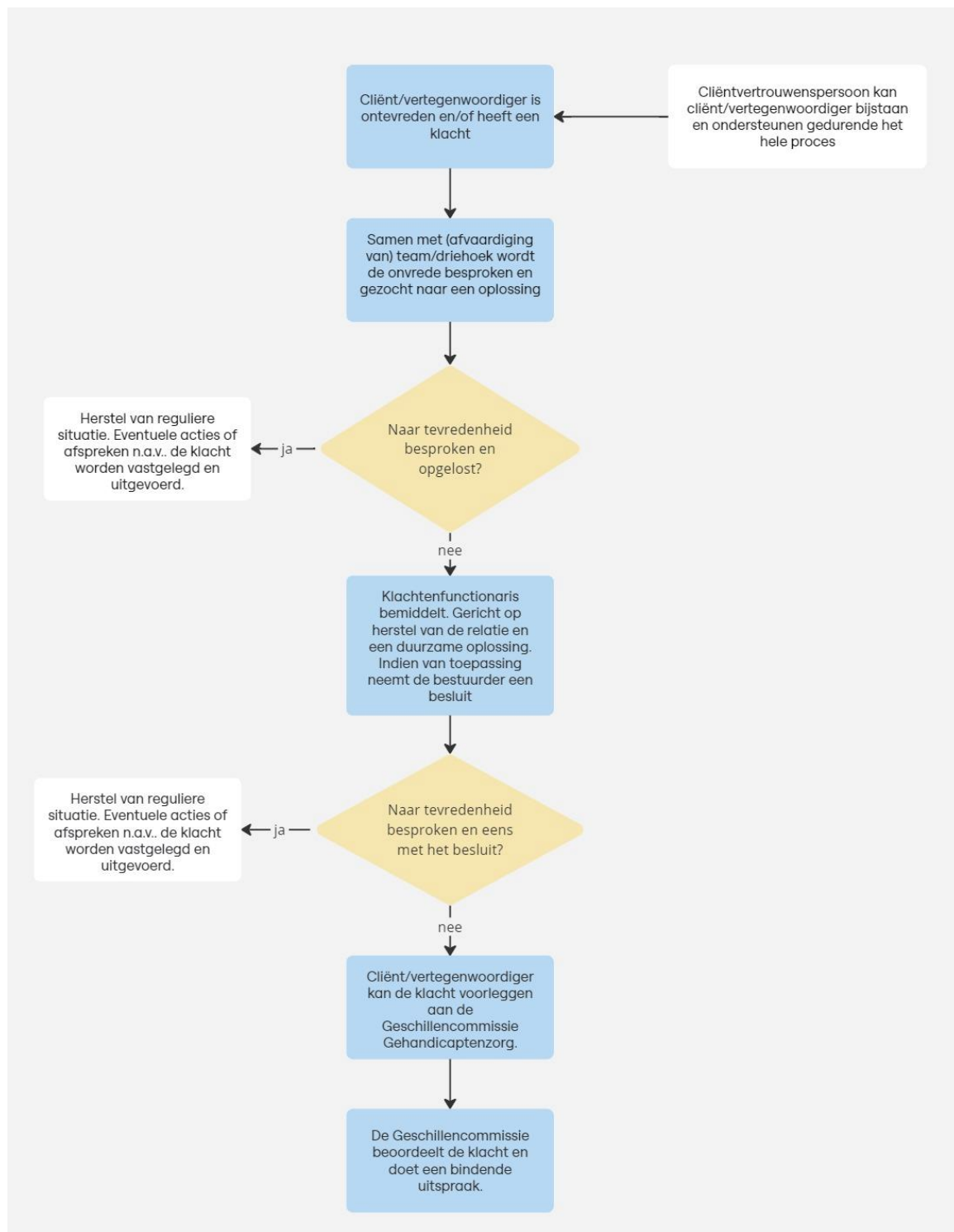
toepassing. Staat de desbetreffende externe behandelaar echter in relatie tot een individu, dan is de eigen klachtenregeling die geldt voor de beroepsgroep van die beroepsbeoefenaar van toepassing.

Voor klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg (vallend onder de Wzd) geldt zoals al eerder vermeld een andere regeling.

Waar kun je een klacht indienen?

In het stroomschema op de volgende pagina wordt in beeld gebracht welke vervolgstappen er mogelijk zijn. Daarna volgt een toelichting in tekst op de diverse stappen.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01.2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	3-7



Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01-2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	4-7



1. Een ongenoegen of klacht bespreekbaar maken in direct contact

Het is aan te raden om in eerste instantie rechtstreeks contact op te nemen met de betrokken medewerker of - bij bredere klachten - met de cliëntcoördinator. Cliënten en hun familie kunnen een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon voor ondersteuning bij het uiten van hun onvrede.

Als een cliënt / vertegenwoordiger rechtstreeks een klacht indient bij de bestuurder – wat zeker ook mag - dan zal de bestuurder in eerste instantie verwijzen naar de driehoek (cliëntcoördinator, orthopedagoog en teamleider). Tegelijkertijd wordt ook verwezen naar deze klachtenregeling en de mogelijkheid om de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris te benaderen.

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in de driehoek (cliëntcoördinator, teamleider en orthopedagoog) en/of 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 cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

2. Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Deze functionaris gaat in gesprek met alle betrokkenen en probeert te bemiddelen voor een oplossing. We hechten bij Maeykehiem meer waarde aan de kwaliteit van het gesprek dan aan strikte termijnen.

1. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt / vertegenwoordiger en Maeykehiem wanneer er in het onderlinge gesprek geen bevredigende oplossing is gevonden met

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01-2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	5-7



betrekking tot de onvrede van de cliënt / vertegenwoordiger. In de aanpak wordt in eerste instantie uitgegaan van een dialoog om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Tegelijkertijd heeft deze ook een bewakende rol dat de wet waar nodig in acht wordt genomen.

2. Klagers kunnen ook, met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, de formele klachtprocedure volgens de wet starten. Na schriftelijke indiening van de klacht, moet de organisatie binnen zes weken reageren. In deze reactie wordt toegelicht welk oordeel is gevormd, welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen worden genomen. Als een zorgvuldig onderzoek meer tijd vergt, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd, met schriftelijke mededeling aan de klager.
3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - d. Bewaakt of de wet wordt geborgd.
4. 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.
5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
6. 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.
7. De zorgaanbieder 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.
8. 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 raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. Klachten over de 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.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01-2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	6-7



3. Een klacht indienen bij de geschillencommissie

Als de cliënt of vertegenwoordiger niet tevreden is met de uitkomst, kan er een geschil ontstaan. Dit geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze commissie behandelt geschillen wanneer de klacht bij de klachtenfunctionaris onvoldoende is opgelost. Het klachtenreglement van de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg is te vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Vaststellingsdatum	Evaluatiedatum	versie	Proceseigenaar	Procesbewaker	pagina
28-01.2025	01-11-2028	1.3	Bestuurssecretaris	Kwaliteitsadviseur	7-7