

Klachtenreglement

't Vissershûs

Goed voor elkaar bij 't Vissershûs

Conform Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Versie 1.0 - Geldig vanaf 1 januari 2026

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Definities en begrippen	pag. 3
Hoofdstuk 2	Inleiding en reikwijdte	pag. 4
Hoofdstuk 3	Informatie en bekendmaking	pag. 5
Hoofdstuk 4	Vertrouwenspersoon	pag. 6
Hoofdstuk 5	Klachtenfunctionaris	pag. 7
Hoofdstuk 6	Indienen van een klacht	pag. 8
Hoofdstuk 7	Behandeling van de klacht	pag. 9
Hoofdstuk 8	Oordeel over de klacht	pag. 11
Hoofdstuk 9	Geschillencommissie	pag. 12
Hoofdstuk 10	Vaststelling en wijziging reglement	pag. 13
Bijlage 1	Klachtenformulier	pag. 14
Bijlage 2	Contactgegevens	pag. 15

Hoofdstuk 1 - Definities en begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Wkkgz

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.

b. Zorgaanbieder

't Vissershûs, de instelling die zorg verleent zoals bedoeld in de Wkkgz.

c. Cliënt

De bewoner die zorg ontvangt van de zorgaanbieder.

d. Klager

De cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande die een klacht indient.

e. Klacht

Iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop de zorgaanbieder of een aan de zorgaanbieder verbonden persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de cliënt heeft gedragen.

f. Vertrouwenspersoon

Een onafhankelijke, onpartijdige persoon die de cliënt ondersteunt, adviseert en bijstaat bij het formuleren en indienen van een klacht.

g. Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke, onpartijdige persoon die bemiddelt tussen klager en zorgaanbieder met als doel een gezamenlijke oplossing te bereiken.

h. Aangeklaagde

De zorgaanbieder of een aan de zorgaanbieder verbonden persoon op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 2 - Inleiding en reikwijdte

Artikel 1 - Doel en uitgangspunten

1. Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten over de zorgverlening door 't Vissershûs.
2. De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing, waarbij waar mogelijk door bemiddeling van de klachtenfunctionaris een minnelijke schikking wordt nagestreefd.
3. De zorgaanbieder gebruikt klachten als leermogelijkheid om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Artikel 2 - Reikwijdte

1. Dit klachtenreglement is van toepassing op alle klachten over de wijze waarop 't Vissershûs of een aan 't Vissershûs verbonden persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de cliënt heeft gedragen.
2. Onder aan de zorgaanbieder verbonden personen worden verstaan: medewerkers in loondienst, vrijwilligers, stagiaires en ZZP'ers die werkzaam zijn voor of namens 't Vissershûs.
3. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een andere wettelijke regeling bestaat, zoals tuchtrecht of aansprakelijkheid.

Artikel 3 - Juridische grondslag

Dit klachtenreglement is vastgesteld op grond van artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

Hoofdstuk 3 - Informatie en bekendmaking

Artikel 4 - Informatieplicht

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat cliënten, hun vertegenwoordigers en andere belanghebbenden op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
2. Informatie over de klachtenregeling wordt verstrekt:
 - Bij de intake en opname van een nieuwe bewoner
 - Via de website van 't Vissershûs
 - Via folders en informatiemateriaal in 't Vissershûs
 - Op verzoek van cliënten, familie of andere belanghebbenden

Artikel 5 - Bekendmaking

1. Dit klachtenreglement ligt ter inzage bij de directie van 't Vissershûs en is gepubliceerd op de website.
2. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn duidelijk zichtbaar in de instelling en worden vermeld op de website.

Hoofdstuk 4 - Vertrouwenspersoon

Artikel 6 - Benoeming en onafhankelijkheid

1. De zorgaanbieder heeft een vertrouwenspersoon aangesteld die onafhankelijk is van de zorgaanbieder.
2. De vertrouwenspersoon is niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder en heeft geen commercieel belang bij de zorgaanbieder.

Artikel 7 - Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Het bieden van een luisterend oor aan cliënten met ongenoegen of een klacht
- Het informeren en adviseren van cliënten over de klachtenprocedure
- Het ondersteunen bij het formuleren van een klacht
- Het begeleiden van cliënten tijdens de klachtenprocedure
- Het doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris indien gewenst

Artikel 8 - Bereikbaarheid

1. De vertrouwenspersoon is kosteloos bereikbaar voor cliënten en hun vertegenwoordigers.
2. Het emailadres van de vertrouwenspersoon is vermeld in Bijlage 2 van dit reglement.

Hoofdstuk 5 - Klachtenfunctionaris

Artikel 9 - Benoeming en onafhankelijkheid

1. De zorgaanbieder heeft een klachtenfunctionaris aangesteld die voldoende onafhankelijk en onpartijdig is.
2. De klachtenfunctionaris neemt geen deel aan de behandeling van klachten waarin hij of zij zelf betrokken is geweest of waarbij hij of zij een persoonlijk belang heeft.

Artikel 10 - Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft tot taak:

- Het voorlichten van klagers over de klachtenprocedure
- Het ondersteunen, adviseren en begeleiden van klagers
- Het bemiddelen tussen klager en zorgaanbieder
- Het nastreven van een minnelijke schikking
- Het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling
- Het rapporteren aan de zorgaanbieder over klachten (geanonimiseerd)

Artikel 11 - Bereikbaarheid

1. De klachtenfunctionaris is kosteloos bereikbaar voor klagers.
2. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn vermeld in Bijlage 2 van dit reglement.

Hoofdstuk 6 - Indienen van een klacht

Artikel 12 - Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt zelf
- De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt
- Een door de cliënt gemachtigde persoon
- De zaakwaarnemer van de cliënt
- Nabestaanden van de cliënt

Artikel 13 - Termijn

1. Een klacht kan worden ingediend binnen twee jaar nadat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan.

2. In bijzondere omstandigheden kan van deze termijn worden afgeweken.

Artikel 14 - Wijze van indienen

1. Een klacht wordt bij voorkeur eerst mondeling besproken met de betrokken zorgverlener of leidinggevende, om te bezien of op deze wijze een oplossing kan worden bereikt.

2. Leidt dit niet tot een oplossing, of wenst klager het onderwerp niet direct met de betrokkene te bespreken, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij:

- De directie van 't Vissershûs
- De klachtenfunctionaris

3. De klacht kan worden ingediend via:

- E-mail aan: Klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl
- Post aan het adres van 't Vissershûs, t.a.v. directie of klachtenfunctionaris
- Het klachtenformulier (Bijlage 1)
- Riant Verzorgd wonen

4. Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Artikel 15 - Inhoud van de klacht

De klacht bevat bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens van klager
- Naam van de cliënt (indien klager iemand anders is)
- Een omschrijving van de gebeurtenis(sen) waarop de klacht betrekking heeft
- Datum(s) en tijdstip(pen) indien relevant
- Naam van betrokken medewerker(s) indien bekend
- Wat klager verwacht of wenst als oplossing

Hoofdstuk 7 - Behandeling van de klacht

Artikel 16 - Ontvankelijkheid

1. De zorgaanbieder beoordeelt of klager ontvankelijk is. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- De klacht is ingediend buiten de termijn van twee jaar
- Klager niet bevoegd is om de klacht in te dienen
- De klacht geen betrekking heeft op de zorgverlening door 't Vissershûs
- De klacht reeds elders wordt of is behandeld (bijvoorbeeld tuchtrecht)

2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager meegedeeld binnen 2 weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 17 - Bemiddeling

1. Na ontvangst van de klacht wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld voor bemiddeling, tenzij klager dit niet wenst.

2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met klager en de aangeklaagde(n) om te bemiddelen en een minnelijke schikking te bewerkstelligen.

3. De klachtenfunctionaris kan beide partijen uitnodigen voor een gesprek.

4. Indien door bemiddeling een oplossing wordt bereikt, wordt dit schriftelijk vastgelegd en is de klacht afgehandeld.

Artikel 18 - Onderzoek

1. Indien bemiddeling niet leidt tot een oplossing, of indien klager dit wenst, wordt de klacht in onderzoek genomen door de zorgaanbieder.

2. De zorgaanbieder kan de klacht voorleggen aan een interne of externe klachtencommissie voor advies.

3. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de klacht.

4. Klager en aangeklaagde kunnen worden uitgenodigd voor een hoorgesprek.

5. Beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan door een raadspersoon of vertrouwenspersoon.

Artikel 19 - Termijn

1. De zorgaanbieder handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst.
2. Indien de klacht niet binnen 6 weken kan worden afgehandeld, wordt klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen een oordeel kan worden verwacht.
3. De termijn kan eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd.

Artikel 20 - Vertrouwelijkheid

1. Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de klachtbehandeling hebben verkregen.
2. Persoonlijke gegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Hoofdstuk 8 - Oordeel over de klacht

Artikel 21 - Schriftelijk oordeel

1. De zorgaanbieder geeft binnen de gestelde termijn (artikel 19) een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht aan klager en de aangeklaagde.

2. Het oordeel bevat:

- Een samenvatting van de klacht
- De bevindingen van het onderzoek
- Een gemotiveerd oordeel: gegrond, deels gegrond of ongegrond
- Eventuele maatregelen of verbeteracties
- Informatie over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie

Artikel 22 - Maatregelen

1. Indien de klacht (deels) gegrond wordt verklaard, neemt de zorgaanbieder passende maatregelen.

2. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:

- Een excuus aan klager
- Verbeteracties in de zorgverlening
- Scholing of training van medewerkers
- Aanpassing van protocollen of werkwijzen
- Andere passende maatregelen

Artikel 23 - Registratie en evaluatie

1. Alle klachten worden geregistreerd en geanonimiseerd bewaard.

2. De zorgaanbieder evalueert periodiek de ontvangen klachten en gebruikt deze informatie voor kwaliteitsverbetering.

3. Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de cliëntenraad en Raad van Toezicht over het aantal en de aard van de ontvangen klachten.

Hoofdstuk 9 - Vaststelling en wijziging reglement

Artikel 28 - Vaststelling

1. Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directie van 't Vissershûs op [datum].
2. Het reglement is ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad.
3. Het reglement treedt in werking op 1 maart 2026.

Artikel 29 - Wijziging

1. Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de directie, na advisering door de cliëntenraad.
2. Wijzigingen worden bekendgemaakt aan alle betrokkenen en gepubliceerd op de website.

Artikel 30 - Hardheidsclausule

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarin toepassing van dit reglement tot onbillijkheden leidt, beslist de directie.

Bijlage 1 - Klachtenformulier

U kunt dit formulier gebruiken om uw klacht schriftelijk in te dienen bij 't Vissershûs.

Persoonlijke gegevens

Naam klager: _____
Adres: _____
Postcode en plaats: _____
Telefoonnummer: _____
E-mailadres: _____

Indien u klaagt namens iemand anders:

Naam cliënt: _____
Relatie tot cliënt: _____

Uw klacht

Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk:

Datum en tijdstip gebeurtenis: _____
Betrokken medewerker(s): _____

Gewenste oplossing

Wat verwacht of wenst u als oplossing?

Datum: _____
Handtekening: _____

Dit formulier kunt u sturen naar:

't Vissershûs
T.a.v. Directie of Klachtenfunctionaris
Pelikaanstraat 1E
8916 AD Leeuwarden
Of per e-mail: Klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl

Bijlage 2 - Contactgegevens

't Vissershûs

Adres: Pelikaan1E
Postcode en plaats: 8916 AD Leeuwarden
Telefoon: 058-7676058
E-mail klachten: Klachtencommissie@riantverzorgdwonon.nl

Vertrouwenspersoon

E-mail: vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonon.nl

De vertrouwenspersoon is kosteloos bereikbaar voor alle bewoners en hun vertegenwoordigers.

Klachtenfunctionaris

E-mail: Klachtencommissie@riantverzorgdwonon.nl

De klachtenfunctionaris is kosteloos bereikbaar voor bemiddeling bij klachten.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Als u een klacht heeft over de kwaliteit of veiligheid van de zorg:

Landelijk Meldpunt Zorg
Telefoon: 0900 - 222 58 80
Website: www.igj.nl

Klachtenreglement 't Vissershûs Versie 2.1 - Geldig vanaf 1 januari 2026