



# Sprank

## Klachtenregeling Cliënten

Opdrachtgever	Anne Westerduin de Jong, raad van bestuur
Opgesteld door	Auke-Jan Martens, senior beleidsmedewerker kwaliteit
Proceseigenaar	Margreet van Buuren, beleidsfunctionaris kwaliteit, marketing & communicatie
Status	Definitief
Versie	1.1
Datum	21 augustus 2020
Vaststelling raad van bestuur	Juni 2020
Cliëntenraad	Advies: dd.23 juni 2020 op grond van Wmcz artikel 3 lid 1 sub k: <i>'De zorgaanbieder stelt de cliëntenraad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de instelling betreft, inzake: de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten.'</i>
Ondernemingsraad	N.v.t.
Definitieve vaststelling	25 juni 2020
Goedkeuring raad van bestuur	N.v.t.
Evaluatiefrequentie (P&C)	Vierjaarlijks
Referentie hkz norm	3.4
Bijgewerkt op 18-03-2023	Laatste alinea hfd 3.6 toegevoegd

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Elke klacht is een aanzet tot verbetering! .....	3
1.2.	Wettelijke grondslagen van de klachtenregeling .....	3
1.3.	Leeswijzer .....	3
2.	De klachtenfunctionaris.....	5
2.1.	Waar kunt u als eerste terecht met een klacht? .....	5
2.2.	Hoe dient u een klacht in bij de klachtenfunctionaris? .....	5
2.3.	Wie kunnen een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris? .....	5
2.4.	Wat mag u verwachten van de klachtenfunctionaris? .....	5
2.5.	Wat gebeurt er met uw informatie na een klacht? .....	6
2.6.	Tijdsduur .....	6
2.7.	Behandeling klacht die over meerdere zorgaanbieders gaat.....	6
3.	Route naar behandeling van klachten .....	8
3.1.	Schematisch overzicht .....	8
3.2	Bespreken met medewerker of diens leidinggevende .....	9
3.3	Klachtenfunctionaris .....	9
3.4	Cliëntvertrouwenspersoon .....	9
3.5	Route cliënten / vertegenwoordigers Wlz zorg en begeleid wonen .....	9
3.6	Route cliënten / vertegenwoordigers Wmo zorg .....	10
3.7	Route cliënten / vertegenwoordigers Onvrijwillige zorg .....	10
4.	Overige bepalingen.....	11
4.1	Geheimhouding .....	11
4.2	Onvoorziene situaties .....	11
4.3	Vaststelling van de klachtenregeling .....	11
5.	Bijlage 1 De KCOZ toegelicht.....	12



## 1. Inleiding

### 1.1. Elke klacht is een aanzet tot verbetering!

Onze zorgprofessionals en medewerkers streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen en te ondersteunen. Deskundige en veilige zorg vormen belangrijke waarden voor ons wanneer het gaat om tevredenheid over de zorgverlening. Toch kunt u van mening zijn dat u of uw familielid niet goed door Sprank is behandeld. Dat willen we dan graag weten: we beschouwen elke klacht als een aanzet om de zorgverlening te verbeteren.

### 1.2. Wettelijke grondslagen van de klachtenregeling

Er zijn verschillende wetten van toepassing op de zorg, die betrekking hebben op de afhandeling van een klacht. Het gaat hierbij in het bijzonder om:

- ✧ De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- ✧ De Wet langdurige zorg (Wlz)
- ✧ De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- ✧ De Wet zorg en dwang (Wzd)

### 1.3. Leeswijzer

Stichting Sprank beschikt over een klachtenfunctionaris, welke u begeleidt bij het klachtenproces. Hoofdstuk 2 vermeldt hoe u de klachtenfunctionaris kunt bereiken en wat u mag verwachten.

Zoals beschreven in paragraaf 1.2 zijn verschillende wetten die van invloed zijn voor de te volgen stappen bij afhandeling van uw klacht. De verschillende klachtroutes worden uitgewerkt in hoofdstuk 3. Hier leest u dat de klachtenfunctionaris en ook een cliëntvertrouwenspersoon gedurende het hele proces voor u beschikbaar zijn. Zij streven ernaar streven om de afhandeling van uw klacht laagdrempelig, vlot en zorgvuldig te laten verlopen.

In hoofdstuk 4 volgen enkele slotbepalingen van het reglement.





## 2. De klachtenfunctionaris

### 2.1. Waar kunt u als eerste terecht met een klacht?

Het snelst en meest rechtstreeks, dus vaak het prettigst voor iedereen, is het als u uw probleem of klacht kunt bespreken met de betrokken medewerker van Sprank, of diens leidinggevende.

Wanneer dit niet mogelijk is, of als een dergelijk gesprek niet tot een redelijke oplossing leidt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. U kunt ook direct met de klachtenfunctionaris contact opnemen.

Uitgebreide informatie over de stappen van het klachtproces treft u aan in hoofdstuk 3.

### 2.2. Hoe dient u een klacht in bij de klachtenfunctionaris?

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via het klachtenformulier op onze website [www.stichtingsprank.nl](http://www.stichtingsprank.nl) of opsturen naar

Stichting Sprank, t.a.v. de klachtenfunctionaris,  
Hanzelaan 334,  
8017 JL Zwolle

U krijgt binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst. Geen bevestiging ontvangen binnen deze termijn? Neemt u dan telefonisch contact met ons op via 088 00 70 700.

Na ontvangst van een schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk, in ieder geval binnen een (werk)week, contact met u opnemen.

### 2.3. Wie kunnen een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris?

De volgende personen kunnen een klacht indienen:

- de cliënt;  
(= de natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie Sprank zorg verleent of heeft verleend)
- diens vertegenwoordiger;  
(= de persoon die op grond van wettelijke bepalingen aangewezen en bevoegd is om op te treden namens een cliënt, hieronder wordt tevens verstaan: de gemachtigde)
- diens nabestaanden.  
(= echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van de Wkkgz.)

Ook een persoon die meent dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen.

### 2.4. Wat mag u verwachten van de klachtenfunctionaris?

Tijdens het eerste contact zal de klachtenfunctionaris u vragen uw klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris kunt u bepalen wat u verder met uw klacht wilt doen.

Wellicht is het feit dat u uw verhaal hebt kunnen doen voor u voldoende. U kunt uw klacht dan laten registreren door de klachtenfunctionaris. Dit gebeurt anoniem en zal niet met de



betrokkene(n) worden besproken. Wel zal uw klacht in algemene bewoordingen als punt van aandacht en verbetering binnen Sprank aan de orde komen.

Het kan ook zijn dat u meer wilt ondernemen om te komen tot een afdoende behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan dan een adviserende, bemiddelende of doorverwijzende rol op zich nemen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig. De ondersteuning is gratis en zal (al naar gelang de behoeften van u als de indiener) bestaan uit:

- Voorlichting over de mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen.
- Advies over eventuele andere klachtenprocedures die in aanmerking komen.
- Advies over een traject van Driehoeksbemiddeling.
- Bemiddeling tussen de indiener van de klacht enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds.
- Regelen van een gesprek tussen u en de betrokkene(n). Indien gewenst, kan de klachtenfunctionaris of een Driehoeks bemiddelaar als gespreksleider aanwezig zijn.
- Bespreken van uw klacht met de betrokkene(n) en u informeren over de reactie.
- Schriftelijk voorleggen van de klacht aan betrokkene(n) en zijn of haar reactie schriftelijk aan u laten weten.

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

## 2.5. Wat gebeurt er met uw informatie na een klacht?

- De klachtenfunctionaris communiceert tijdens het hele proces met u en bespreekt ook de eindconclusie met u.
- De klachtenfunctionaris registreert uw vraag of klacht en het verloop van de afhandeling (en deelt dit met de bestuurder als eindverantwoordelijke binnen Sprank en in algemene bewoordingen ter kwaliteitsverbetering binnen Sprank). Jaarlijks wordt ook een schriftelijk (geanonimiseerd) overzicht gemaakt van de binnengekomen klachten.
- De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden nooit in het dossier van een cliënt bewaard.

## 2.6. Tijdsduur

De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat Sprank uw klacht behandelt en beslist binnen zes weken na schriftelijke indiening van de klacht (eenmalig te verlengen met vier weken). Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, ontvangt de indiener een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder. Hierin is met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissingen Sprank over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen. Verder is verduidelijkt binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zijn.

## 2.7. Behandeling klacht die over meerdere zorgaanbieders gaat

Indien uw klacht over meerdere zorgaanbieders gaat, kan de klachtenfunctionaris u ook ondersteunen. Hiervoor is het nodig om aan te geven dat u de klacht ook bij de andere zorgaanbieder(s) heeft ingediend. Uw toestemming is in dat geval nodig voor een gecombineerde klachtbehandeling. De klachtenfunctionaris neemt dan contact op met de andere



zorgaanbieder(s) waar de klacht ook is ingediend. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden. Dit zal ofwel leiden tot een gezamenlijk besluit, ofwel leiden tot een op elkaar afgestemd besluit van de zorgaanbieders afzonderlijk.

Onder zorgaanbieders wordt hier verstaan: aanbieders van langdurige zorg (Wlz), aanbieders van zorg of diensten volgens de Zorgverzekeringswet (Zvw) en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en jeugdhulp (Jeugdwet).

Wanneer u als indiener van de klacht niet instemt met een gecombineerde behandeling, beperkt de klachtenfunctionaris zich tot de zorg binnen Sprank.

### 3. Route naar behandeling van klachten

Welke route u volgt voor uw klacht is afhankelijk van de aard van de klacht en wetgeving. Hier volgt een overzicht van de klachtenroutes. De paragrafen 3.2 tot en met 3.6 geven een toelichting op het schema. De nummering in het schema verwijst naar de betreffende paragrafen van dit hoofdstuk.

#### 3.1. Schematisch overzicht





### 3.2 Bespreken met medewerker of diens leidinggevende

Sprank werkt vanuit het principe klachten zoveel mogelijk op te lossen, daar waar ze ontstaan. Bespreekt u eerst u onvrede met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Mogelijk kan dit uw onvrede al wegnemen, voordat deze uitmondt in een klacht. Er kunnen redenen zijn waarom het gesprek met de medewerker of leidinggevende niet mogelijk is. Het staat u te allen tijde vrij om deze stap over te slaan en direct de klachtenfunctionaris te benaderen.

### 3.3 Klachtenfunctionaris

Wat u van de klachtenfunctionaris mag verwachten is aan bod gekomen in hoofdstuk 2. Duidelijk werd dat de klachtenfunctionaris verschillende rollen kan vervullen bij uw klacht, zoals voorlichting, advies, bemiddeling en ondersteuning bij de regie over het proces.

### 3.4 Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en ondersteuning aan u of uw familielid bij het nemen van stappen die nodig zijn om voor uw eigen belang op te komen. Het doel van de inzet van de cliëntvertrouwenspersoon is u bij te staan en meedenken over de oplossingen. Bij jeugdhulp wordt de cliëntvertrouwenspersoon als vertrouwenspersoon aangemerkt.

Sprank werkt met vier cliëntvertrouwenspersonen Wzd voor ondersteuning bij kleine of grote situaties van onvrijwillige zorg en met twee Cliëntvertrouwenspersonen als het gaat over vragen over reguliere zorg, ondersteuning en dagbesteding (Wlz en Wmo).

De cliëntvertrouwenspersoon is gedurende het gehele proces voor u beschikbaar voor bijstand en advies. Hier volgt een overzicht van de taken van de cliëntvertrouwenspersoon:

- Helpen bij het helder krijgen van een probleem.
- Informatie en uitleg geven over de rechten.
- Vertellen wie verder kan helpen.
- Helpen om in gesprekken te organiseren tussen cliënt, vertegenwoordiger en de zorgverlener over het probleem.
- De gesprekken samen voorbereiden.
- Ondersteunen in gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails
- Een klachtenprocedure van een cliënt ondersteunen.

Alle cliëntvertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en staan naast de cliënt en de verwant.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van Sprank.

### 3.5 Route cliënten / vertegenwoordigers Wlz zorg en begeleid wonen

De klachtenfunctionaris zal met u tot een redelijke oplossing komen voor uw klacht. Wanneer dat niet lukt, kunt u zich na zes weken (of bij verlenging na 10 weken) wenden tot de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De cliënt zal overigens eerst de interne klachtenprocedure van Sprank moeten hebben doorlopen, voordat hij de klacht kan indienen bij de Geschillencommissie. Dient hij wel eerder een klacht in, dan zal de Geschillencommissie deze niet ontvankelijk verklaren en terugverwijzen naar Sprank om eerst daar de interne klachtenprocedure te doorlopen. In uitzonderlijke gevallen kan de cliënt wel rechtstreeks naar de Geschillencommissie gaan. Een geschil kan door een cliënt aan de Geschillencommissie worden voorgelegd indien:

- a) is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
- b) de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost;



- c) van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

(Bron: reglement geschillencommissie gehandicaptenzorg)

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Sprank heeft zich bij de VGN en de Geschillencommissie aangesloten.

Kijkt u voor meer informatie het Reglement en Procedure Geschillencommissie Gehandicaptenzorg via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg>.

### 3.6 Route cliënten / vertegenwoordigers Wmo zorg

U kunt met uw klacht terecht bij de klachtenfunctionaris van Sprank. Wanneer u er samen niet uitkomt, kunt u uw klacht indienen bij de betrokken gemeente. De vertrouwenspersoon van de gemeente kan u ondersteunen met informatie, bemiddeling of advies.

Wanneer u met een van bovengenoemde functionarissen niet tot een redelijke oplossing komt, kunt u de klacht in te dienen bij De Geschillencommissie. Het is overigens ook mogelijk uw klacht direct in te dienen bij De Geschillencommissie. Informatie over de procedure van deze commissie treft u aan op de website: <https://www.degeschillencommissie.nl>

De Geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht. Stichting Sprank vergoedt de onkosten van de klacht, ongeacht of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. In voorkomende situaties verzoekt de klachtenfunctionaris de Geschillencommissie om de factuur rechtstreeks naar Stichting Sprank te sturen.

### 3.7 Route cliënten / vertegenwoordigers Onvrijwillige zorg

Wanneer u klacht heeft die betrekking heeft op onvrijwillige zorg<sup>1</sup> dan kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris.

Daarnaast kunt u zich gedurende het proces laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze persoon heeft specifieke kennis over de rechten en plichten van cliënten bij onvrijwillige zorg. De contactgegevens staan op de website van Sprank.

U kunt voor uw klacht ook terecht bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De klacht kunt u niet rechtstreeks melden bij de KCOZ, maar wordt ingediend via de klachtenfunctionaris van Sprank. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten. Alle informatie over de werkwijze van de KCOZ is opgenomen in bijlage 1 van dit reglement.

---

<sup>1</sup> Onvrijwillige zorg is zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet



## 4. Overige bepalingen

### 4.1 Geheimhouding

Eenieder 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.

Dit geldt niet voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### 4.2 Onvoorziene situaties

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

### 4.3 Vaststelling van de klachtenregeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.



## 5. Bijlage 1 De KCOZ toegelicht

De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. Als er gekozen wordt om de klacht bij het KCOZ in te dienen, neemt de klachtenfunctionaris van Sprank contact op met het secretariaat van de KCOZ.

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd.

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- ♦ een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- ♦ een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- ♦ een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- ♦ een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- ♦ een beslissing over verlof of ontslag;
- ♦ een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ, klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- ♦ de verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- ♦ een verplichting van een Wzd-functionaris.

### Wie kunnen een klacht indienen bij de KCOZ?

Een Wzd-klacht kan worden ingediend door:

- ♦ de cliënt;
- ♦ zijn vertegenwoordiger;
- ♦ een nabestaande van de cliënt.

Bij Wzd-klachten over jeugdhulp en de Jeugdwet kunnen de volgende mensen een klacht indienen:

- ♦ een jeugdige;
- ♦ een ouder;
- ♦ een ouder zonder gezag;
- ♦ een voogd;
- ♦ degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie (naam aanbieder) jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- ♦ een nabestaande van bovengenoemde personen.

### Hoe dient u een klacht in bij de KCOZ?

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Sprank. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten. De klachtenfunctionaris adviseert over de aanpak van klachten en kan helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht. Als er gekozen wordt om de klacht bij het KCOZ in te dienen, neemt de klachtenfunctionaris van Sprank contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ, contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan de klager bijstaan tijdens de procedure bij de KCOZ.



Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

### **Hoe wordt uw klacht behandeld?**

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. Afhankelijk van het onderwerp is de gekwalificeerde zorgverlener een specialist ouderengeneeskunde, een arts voor verstandelijke gehandicapten, een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

### **Hoorzitting**

De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Een hoorzitting wordt gehouden op een locatie die voor de cliënt eenvoudig bereikbaar is.

### **Uitspraak**

De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over een klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht.

Als de KCOZ niet binnen deze termijnen een klacht beoordeelt, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht.