

# Reglement klachten cliënten

## Kessler Stichting

De la Reyweg  
530  
Kessler

De Kessler Stichting spant zich in om de afgesproken zorg- en dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Bent u ontevreden over de wijze waarop een medewerker of de Kessler Stichting zich tegenover u heeft gedragen of is uw belang geschaad, dan kunt u uw onvrede bespreken met de betrokken medewerker(s). Mocht uw klacht naar uw mening niet of onvoldoende zijn opgelost of voelt u zich niet gehoord, dan kunt u gebruik maken van onderstaand klachtenreglement en het bijbehorende klachtenformulier. Dit klachtenreglement geldt voor alle cliënten van de Kessler Stichting.

### 1. Begrippen

- 1.1. Kessler Stichting: Aanbieder van maatschappelijke opvang, beschermd wonen en verpleeghuiszorg.
- 1.2. Cliënt: Diegene die gebruik maakt van zorg- en dienstverlening van de Kessler Stichting.
- 1.3. Klacht: Schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop de Kessler Stichting in een bepaalde situatie zich tegenover de klager heeft gedragen en waardoor klager in zijn of haar belang geschaad voelt.
- 1.4. Klager: Diegene die een klacht indient bij de Kessler Stichting.
- 1.5. Aangeklaagden: Diegenen die werkzaam zijn bij de Kessler Stichting en over wie een klacht is ingediend.
- 1.6. Klachtenfunctionaris: Een vrijwilliger die namens de Kessler Stichting optreedt om klachten te behandelen conform het profiel van de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor de Gezondheidszorg (VKIG).
- 1.7. Klachtondersteuner: Diegene die namens de Kessler Stichting de klager op verzoek gratis ondersteunt bij het formuleren en indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 1.8. Bestuurder: De directeur van de Kessler Stichting.
- 1.9. Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg: Externe commissie waarbij de Kessler Stichting is aangesloten voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wlz, met als taak het behandelen van klachten die niet intern opgelost kunnen worden.
- 1.10. Externe klachtencommissie: Een door de Kessler Stichting in het leven geroepen externe commissie voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wmo, met als taak het behandelen van klachten die niet intern opgelost kunnen worden.

### 2. Klagers

- 2.1. Klachten kunnen uitsluitend ingediend worden door:
  - 2.1.1. Een cliënt;
  - 2.1.2. Een ex-client, tot zes maanden na het beëindigen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
  - 2.1.3. De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
  - 2.1.4. Een nabestaande van een overleden cliënt, tot zes maanden na het overlijden van de cliënt.

### 3. Klachten

- 3.1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Dit kan met behulp van het klachtenformulier dat beschikbaar is op de afdelingen, receptie en op de website van de Kessler Stichting.
- 3.2. Het klachtenformulier kan digitaal via de website worden ingediend, per e-mail (klachten@kesslerstichting.nl) of per post (Kessler Stichting, o.v.v. Klachten, Postbus 19069 2500 CB Den Haag) worden opgestuurd of worden afgegeven bij de receptie op De la Reyweg 530, Den Haag.
- 3.3. Klachten worden niet in behandeling genomen indien:
  - 3.3.1. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - 3.3.2. De klacht betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van het klachtenreglement is afgedaan;
  - 3.3.3. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - 3.3.4. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die zes maanden of langer geleden heeft plaats gevonden;
  - 3.3.5. Het belang van de klager dan de ernst van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

### 4. Klachtenbehandeling

- 4.1. Elke klacht wordt zoveel mogelijk informeel afgehandeld en is gericht op het bereiken van een voor alle betrokkenen bevredigende oplossing.
- 4.2. De klacht wordt in eerste instantie behandeld door de klachtenfunctionaris. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, wordt de klacht behandeld door een voor die gelegenheid door de bestuurder aan te wijzen plaatsvervanger.
- 4.3. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van een of meer andere zorgaanbieders, wordt de klachtbehandeling op zorgvuldige wijze overgedragen aan de zorgaanbieder op wiens handelen de klacht betrekking heeft.
- 4.4. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg die een andere zorgaanbieder verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij de andere zorgaanbieder een klacht heeft ingediend, wordt de klachtbehandeling gezamenlijk door de betrokken zorgaanbieders opgepakt.
- 4.5. De klager en de aangeklaagde(n) worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.6. De klager, aangeklaagde en de bestuurder ontvangen een schriftelijke mededeling waarin de wijze van afhandeling van de klacht is vermeld.
- 4.7. Alle klachten, bijbehorende correspondentie en documentatie en wijze waarop afhandeling heeft plaatsgevonden worden geregistreerd en gearhiveerd in het klachtenregister.
- 4.8. Klachten worden gebruikt om de zorg- en dienstverlening van de Kessler Stichting te verbeteren.
- 4.9. Het klachtenregister wordt na twee jaar opgeschoond.

### 5. Termijnen

- 5.1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk na indiening van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 5.2. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
- 5.3. Indien een zorgvuldige behandeling van de klacht dit vereist kan de termijn van klachtafhandeling met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager en aangeklaagden worden hierover schriftelijk geïnformeerd.

- 5.4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk van de op hoogte gesteld onder opgave van de reden(en) waarom.

## 6. Vervolgstappen

- 6.1. Indien de klager van mening is dat de klacht onvoldoende is opgelost, dan heeft de klager de mogelijkheid deze klacht voor te leggen aan de geschillencommissie indien het gaat om een cliënt die zorg ontvangt op basis van de Wlz, ofwel aan de externe klachtencommissie indien het gaat om een cliënt die zorg ontvangt op basis van de wmo. Ook kan een klager zich wenden tot de burgerlijke rechter.
- 6.2. Geschillencommissie handelt conform een eigen klachtenreglement dat beschikbaar is op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en is onder meer bevoegd over een klacht een bindend advies te geven.
- 6.3. De samenstelling, benoeming en werkwijze van de externe klachtencommissie zijn geregeld in een apart reglement dat beschikbaar is op de website [www.kesslerstichting.nl](http://www.kesslerstichting.nl). De externe klachtencommissie beoordeelt op de klacht gegrond is en is bevoegd naar aanleiding van een klacht een aanbeveling te doen aan de bestuurder.

## 7. Geheimhouding

- 7.1. Een ieder die bij een behandeling van klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die bij hem bij de behandeling van de klacht tot kennis zijn gekomen.

## 8. Citeertitel, bekendmaking en werking

- 8.1. Deze regeling kan worden aangehaald als “reglement klachten cliënten”.
- 8.2. Het klachtenreglement is beschikbaar via de website van de Kessler Stichting.
- 8.3. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 december 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.