

## Klachtenbeleid Frion

In deze regeling staat beschreven hoe Frion omgaat met uitingen van onvrede en klachten door cliënten, verwanten en cliëntvertegenwoordigers over de dienstverlening. Deze regeling is de uitwerking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In deze wet staat dat er een laagdrempelige regeling moet zijn voor de behandeling van klachten.

Het klachtenbeleid is van toepassing op uitingen van onvrede en op klachten van alle cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden als bedoeld in de Wkkgz. En op klachten van verwanten, voor zover het gaat om een gebeurtenis die hen zelf in de relatie met Frion is overkomen.

### Klachten nemen we serieus

Frion spant zich in om goede zorg en diensten te verlenen, zodanig dat onze cliënten hun eigen leven kunnen leven. Toch kan er sprake zijn van “onvrede” of “klachten”.

We nemen alle onvrede en klachten serieus. Het is belangrijk dat onvrede en klachten kunnen worden geuit. We luisteren goed naar de geuite onvrede en klachten. Dat betekent ook dat er doorgevraagd kan worden naar het probleem dat achter de onvrede of klacht kan zitten.

De driehoek van cliënt, cliëntvertegenwoordiger en persoonlijk ondersteuner speelt een belangrijke rol bij het bespreekbaar maken en het vinden van een oplossing bij onvrede. Het bespreken van onvrede met de persoonlijk ondersteuner, de betrokken medewerker(s) of team is een logische eerste stap. Daar kan de onvrede vaak ook snel worden opgelost.

De behandeling van onvrede of een klacht is altijd gericht op het bereiken van een oplossing waarin klager en Frion zich kunnen vinden.

### Komt u er niet uit?

Als u er niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Klachten inzake de Wet Zorg en Dwang (Wzd) kunnen voorgelegd worden aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Bijvoorbeeld:

- Wanneer de onvrede niet met begeleider of team kan worden opgelost.
- Als er voor u een reden is om dit niet met de persoonlijk ondersteuner of het team te bespreken

### Hoe te bereiken?

- De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar per e-mail: [klachtenfunctionaris@frionzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@frionzorg.nl)
- De klachtenfunctionaris is bereikbaar op telefoonnummer op 06 - 22 38 49 03 of per e-mail: [klachtenfunctionaris@frionzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@frionzorg.nl).
- De klachtencommissie is bereikbaar per e-mail: [info@klachtenciezorgzwolle.nl](mailto:info@klachtenciezorgzwolle.nl) of per post: WZC IJsselheem, T.a.v. Klachtencommissie, Postbus 89, 8260 AB Kampen.
- De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) is bereikbaar via de klachtenfunctionaris (e-mail [klachtenfunctionaris@frionzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@frionzorg.nl)) of via de vertrouwenspersoon Wzd: Jessica Dijkstra (e-mail: [j.dijkstra@hetlsr.nl](mailto:j.dijkstra@hetlsr.nl)) o.v.v. klacht voor KCOZ.

<b>Titel:</b>	Wkkgz klachtenregeling Frion	<b>Datum:</b>	05-07-2021	
<b>Afdeling:</b>	Bestuur	<b>Verloopdatum:</b>	05-07-2022	Pagina 1 van 4

De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris bieden de klager bemiddeling en bijstand in het bespreekbaar maken van de onvrede of klacht. Daarbij wordt zoveel mogelijk geprobeerd om in gesprekken een oplossing te zoeken voor de onvrede waar klager en team zich in kunnen vinden.

Als de klacht daartoe aanleiding geeft, informeert de klachtenfunctionaris de raad van bestuur van Frion. Vraagt de klacht om een reactie van de raad van bestuur? Dan zal deze raad binnen zes weken na indiening van een klacht een schriftelijk oordeel geven. Let op: de termijn kan worden verlengd met vier weken, bijvoorbeeld in verband met een onderzoek. De raad van bestuur laat zich bij zijn oordeel adviseren door de klachtenfunctionaris.

### **Klachtencommissie**

Wilt u uw klacht niet voorleggen aan de klachtenfunctionaris? Of vindt u dat er door de klachtenfunctionaris onvoldoende wordt gedaan om de klacht op te lossen? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie waarbij Frion is aangesloten. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke leden die niet bij of voor Frion werken.

Als u uw klacht wilt indienen bij de klachtencommissie, dan kunt u het [Klachtenformulier](#) invullen.

### **KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**

Op 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Deze wet vervangt de BOPZ. Wilt u uw klacht niet voorleggen aan de vertrouwenspersoon Wzd? Of vindt u dat er door de vertrouwenspersoon Wzd onvoldoende wordt gedaan om te klacht op te lossen?

Dan kunt u uw klacht indienen bij de KCOZ. Dit doet u door een mail te sturen naar [klachtenfunctionaris@frionzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@frionzorg.nl) of naar [j.dijkstra@hetlsr.nl](mailto:j.dijkstra@hetlsr.nl) met vermelding van KCOZ.

### **Geschillencommissie**

Heeft u het schriftelijk oordeel van de raad van bestuur gekregen, maar vindt u nog steeds dat de klacht onvoldoende is opgelost? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Deze commissie is onderdeel van de Stichting Geschillencommissies Gehandicaptenzorg. Informatie over de geschillencommissie vindt u op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg>. U kunt uw klacht bij de geschillencommissie indienen binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Frion heeft ingediend. Of – als de raad van bestuur schriftelijk heeft gereageerd op de klacht – binnen vijf weken na de schriftelijke reactie van de raad van bestuur.

### **Hulp bij invullen**

Wanneer een cliënt daarom vraagt, helpt de klachtenfunctionaris bij het indienen van een klacht bij de geschillencommissie.

Het staat een cliënt, verwant of nabestaande vrij om een klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

### **Rollen en posities (wie doet wat, nader uitgelegd)**

Het uiting geven aan onvrede anders dan bij persoonlijk ondersteuner, de begeleider of het team kan gebeuren bij verschillende functionarissen. Deze functionarissen hebben verschillende rollen.

<b>Titel:</b>	Wkkgz klachtenregeling Frion	<b>Datum:</b>	05-07-2021	
<b>Afdeling:</b>	Bestuur	<b>Verloopdatum:</b>	05-07-2022	Pagina 2 van 4

#### *De cliëntvertrouwenspersoon*

- Is niet in dienst bij Frion, maar bij LSR (landelijk steunpunt medezeggenschap).
- Is onafhankelijk.
- Heeft bij het luisteren naar, het bemiddelen bij en het adviseren naar aanleiding van een uiting van onvrede vooral oog voor de belangen van cliënt en/of verwant.

#### *De klachtenfunctionaris*

- Is niet in dienst van Frion maar bij LSR (landelijk steunpunt medezeggenschap).
- Luistert, adviseert of bemiddelt en kan een cliënt, een cliëntvertegenwoordiger, een verwant of nabestaande bijstaan bij het bespreekbaar maken van de klacht.
- Alles wat de klachtenfunctionaris doet is gericht op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
- Daarbij heeft de klachtenfunctionaris de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de raad van bestuur.
- Bij het zoeken naar een oplossing voor de geuite onvrede of klacht betreft de klachtenfunctionaris zowel de wensen en belangen van de cliënt/verwant als de mogelijkheden en belangen van Frion.
- De klachtenfunctionaris adviseert de raad van bestuur over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en de te ondernemen acties.
- De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Als dat wel zo zou zijn draagt de klachtenfunctionaris de afhandeling van de klacht over aan een collega.
- Als iemand een klacht indient bij de klachtenfunctionaris over iets wat geen betrekking heeft op handelen van Frion zal de klacht op zorgvuldige wijze worden overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht wel betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- Als een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat de klachten gecombineerd worden behandeld tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

#### *De klachtencommissie*

Frion heeft een onafhankelijke externe klachtencommissie. Deze commissie kan worden gevraagd de klacht te behandelen als

- de klacht niet door tussenkomst van de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kon worden opgelost.

De klachtencommissie is dichterbij en laagdrempeliger dan de geschillencommissie. Het voorleggen van de klacht aan de klachtencommissie is niet verplicht.

Als u wilt dat uw klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie, stuur uw klacht dan schriftelijk naar het secretariaat van de klachtencommissie. Dit kan per post naar:

WZC IJsselheem  
T.a.v. Klachtencommissie  
Postbus 89  
8260 AB Kampen

<b>Titel:</b>	Wkkgz klachtenregeling Frion	<b>Datum:</b>	05-07-2021	
<b>Afdeling:</b>	Bestuur	<b>Verloopdatum:</b>	05-07-2022	Pagina 3 van 4

### *De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)*

Frion is aangesloten bij de regionale klachtencommissie. De regionale klachtencommissie heeft aangegeven zich minder kundig te voelen rond de onvrijwillige zorg en adviseert de aangesloten organisatie zich, voor de klachten rond onvrijwillige zorg (de Wet zorg en dwang) aan te sluiten bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Frion neemt dit advies van de regionale klachtencommissie over om een goede en zorgvuldige afhandeling van klachten rond onvrijwillige zorg te hebben.

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 de houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- een verplichting van een Wzd-functionaris.

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 orthopedagogog-generalist.

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.

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.

<b>Titel:</b>	Wkkgz klachtenregeling Frion	<b>Datum:</b>	05-07-2021	
<b>Afdeling:</b>	Bestuur	<b>Verloopdatum:</b>	05-07-2022	Pagina 4 van 4