

KLACHTENREGELING VAN STICHTING WOONINITIATIEF NIEUW LAND

INLEIDING

Nieuw Land stelt zich ten doel om haar dienstverlening zo goed mogelijk te verrichten en rekening te houden met de wensen van de bewoners en verwanten, maar daarmee valt niet uit te sluiten dat er fouten worden gemaakt of dat de dienstverlening niet aansluit bij de verwachtingen. Nieuw Land wil met een duidelijke klachtenregeling, de ontevreden bewoner of verwant de gelegenheid geven om dit kenbaar te maken aan Nieuw Land. Nieuw Land ziet de klachtenregeling als een middel om de dienstverlening te verbeteren en te zorgen voor tevreden bewoners en verwanten. Als er een uiting van onvrede binnenkomt bij Nieuw Land, dan zal eerst geprobeerd worden om deze tot volle tevredenheid van beide partijen op te lossen. Indien de bewoner of verwant niet tevreden is met de aangeboden oplossing, dan kan hij/zij een klacht indienen.

DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Met de klachtenregeling wordt beoogd om:

1. regels te stellen voor een effectieve behandeling van bezwaren en klachten;
2. de vertrouwensrelatie te herstellen tussen de bewoner en/of zijn haar wettelijke vertegenwoordiger (verwant) en Nieuw Land;
3. een laagdrempelige toegang te realiseren van bezwaren en klachten van buiten de organisatie van Nieuw Land over de organisatie van Nieuw Land en haar medewerkers;
4. op grond van ontvangen bezwaren en klachten structurele tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen of gedragingen van de Nieuw Land te signaleren en te zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering;
5. de belangen van de bewoner en/of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger (verwant) en (de medewerker van) Nieuw Land te behartigen door het scheppen van een duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van “onvrede”) en later formeel worden afgehandeld.

DEFINITIES

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>Stichting</i>	Stichting Wooninitiatief Nieuw Land, gevestigd te Tilburg, hierna kortheidshalve te noemen Nieuw Land
<i>Bestuurder</i>	het bestuur van de Stichting; in het geval het bestuur bestaat uit meerdere leden, een van de leden van het bestuur;
<i>Medewerker</i>	iedere andere medewerker van de Stichting
<i>Bewoner</i>	een natuurlijke persoon die een overeenkomst van zorgverlening heeft gesloten met de Stichting
<i>Bezwaar</i>	een mondeling of schriftelijk ter kennis van de Bestuurder gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting
<i>Klacht</i>	een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting
<i>Klachtencommissie</i>	een door de Bestuurder in te stellen commissie, die belast is met het inhoudelijk onderzoeken van de klachten, welke commissie bestaat uit drie personen
<i>Verwant</i>	de wettelijke vertegenwoordiger van de Bewoner
<i>Raad van Toezicht</i>	de Raad van Toezicht van de Stichting

GELDING

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor Bewoners en Verwanten alsmede voor voormalige Bewoners en Verwanten, mits het bezwaar of klacht is ingediend binnen één jaar na beëindigen van de betreffende overeenkomst van zorgverlening.

Bewoners kunnen zich bij indiening en behandeling van de klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een Medewerker de Bewoner behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

BEZWAAR

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst behandeld door een Medewerker, die het dossier van de Bewoner beheert. Deze tracht het bezwaar mondeling in overleg met de bezwaarmaker op te lossen. In het geval van een bezwaar van een bewoner, wordt de betrokken Verwant vroegtijdig hierover geïnformeerd. Lukt dit niet dan brengt de betrokken Medewerker het bezwaar ter kennis van de Bestuurder. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de bezwaarmaker en de betrokken Medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen; de Verwant wordt hierover vroegtijdig geïnformeerd.

De bezwaarmaker ontvangt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het ingediende bezwaar schriftelijk bericht van de wijze waarop bij de Bestuurder met het bezwaar is omgegaan. Is de bezwaarmaker niet tevreden, dan kan hij een klacht indienen.

De Bestuurder informeert de Raad van Toezicht.

BEHANDELING VAN HET BEZWAAR

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de betrokken Medewerker. Deze maakt schriftelijk melding van het bezwaar en deelt de bezwaarmaker zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan, wordt terstond medegedeeld aan betrokken Medewerker, die er voor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd schriftelijk wordt vastgelegd. De afgewerkte bezwaren worden gerapporteerd aan de Bestuurder. Jaarlijks informeert de Bestuurder de Raad van Toezicht over de (afgewerkte) bezwaren.

KLACHT

Artikel 5

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Bestuurder. In een klachtbrief dienen in elk geval te zijn vermeld de navolgende gegevens:

- a. naam van de Bewoner en/of klager;
- b. een duidelijke weergave van de klacht;
- c. het standpunt en/of bezwaren van de klager onder vermelding van de ter zake doende feiten;
- d. een duidelijke omschrijving van een eventuele vordering.

KLACHTENCOMMISSIE

1. De Bestuurder stelt een Klachtencommissie in die tot taak heeft klachten over Nieuw Land of van voor Nieuw Land werkzame personen te onderzoeken en hierover een oordeel te vellen. De commissie oefent haar taak uit zonder vooringenomenheid en is onafhankelijk ten opzichte van de bestuurder.
2. De commissie bestaat uit drie leden, te weten:
 - a. een voorzitter: die jurist die niet werkzaam is voor of betrokken is bij Nieuw Land en bij voorkeur ervaring heeft in de rechterlijke macht of de advocatuur;
 - b. een lid namens de bewoners en verwanten: een lid dat geacht mag worden het vertrouwen te genieten van de bewoners en verwanten en voorgedragen door de Cliëntenraad;
 - c. een lid namens de beroepsbeoefenaren: een lid met een relevante zorginhoudelijke achtergrond, die niet direct betrokken is bij de zorgverlening binnen Nieuw Land.
3. De Bestuurder, leden van de Raad van Toezicht en personen die in een hiërarchische relatie staan tot de bestuurder kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie.
4. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden door de Bestuurder benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen eenmaal worden herbenoemd. Bij de benoeming van de leden wordt de Cliëntenraad om advies gevraagd, conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018).
5. De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hen in hun hoedanigheid als commissielid bekend worden, voor zover die gegevens van vertrouwelijke aard zijn. Deze plicht blijft ook na beëindiging van het lidmaatschap bestaan.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 6

1. De Bestuurder registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. De Bestuurder informeert de Raad van Toezicht over de ontvangen klacht.
2. De Bestuurder verstrekt binnen een week na ontvangst van de klacht een kopie van de klacht aan de voorzitter van de Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie behandelt de klacht zo spoedig mogelijk en gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de Stichting geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening, waartoe de Stichting zich heeft verbonden en of;
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is/zijn.
4. De wijze van behandeling wordt bepaald door de Bestuurder, echter met inachtneming van het navolgende:
 - a. de klachtencommissie hoort de klager, de eventueel betrokken Medewerker al dan niet in een zitting, tenzij de Klachtencommissie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
 - b. de klachtencommissie tracht de klacht zo spoedig mogelijk door bemiddeling op te lossen en deelt in dat geval het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de klager en aan de Bestuurder.
 - c. indien binnen vier weken na voorlegging aan de Klachtencommissie geen oplossing is bereikt, wordt door de Klachtencommissie uiterlijk binnen vier weken daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist en daarover gerapporteerd aan de desbetreffende partijen.
5. De Bestuurder informeert de Raad van Toezicht over de afloop van de klacht.

NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN KLACHT OF STAKEN VAN BEHANDELING VAN KLACHT

Artikel 7

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot een rechter heeft gewend of een andere rechtsmaatregel heeft genomen of voornemens is te nemen.
2. Van het niet in behandeling nemen of staken van de behandeling van een klacht wordt de klager binnen een maand na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
3. De Bestuurder informeert de Raad van Toezicht.

REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

Artikel 8

De voorzitter van de Klachtencommissie archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Bestuurder. De Bestuurder informeert de Raad van Toezicht.

OVERHANDIGING VAN EXEMPLAAR AAN CLIËNT

Artikel 9

Bij het intake gesprek met de Bewoner en/of Verwacht zal een exemplaar van deze klachtenregeling worden overhandigd.

INSTEMMING CLIËNTENRAAD

Artikel 10

Deze klachtenregeling heeft de instemming van de Cliëntenraad van Nieuw Land, zoals bedoeld in artikel 8, lid 1, sub a Wmcz 2018 in verband met artikel 13, lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Maart 2026