

Reglement Klachtencommissie Voornse Hoeve

Artikel 1 – Doel van de klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten van bewoners en hun vertegenwoordigers die niet naar tevredenheid zijn opgelost via een gesprek en/of met ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie heeft als doel:

- Klachten zorgvuldig en onafhankelijk te onderzoeken;
- Betrokkenen de gelegenheid te geven hun verhaal te vertellen;
- Bij te dragen aan een passende oplossing;
- Aanbevelingen te doen om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren.

Artikel 2 – Voor wie is de klachtencommissie?

Een klacht kan worden ingediend door:

- Een bewoner;
- De wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner;
- Een familielid of naaste namens de bewoner;
- Een nabestaande van een bewoner.

Artikel 3 – Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan gaan over alles waar iemand ontevreden over is en die betrekking heeft op de zorg of ondersteuning binnen de Voornse Hoeve.

Artikel 4 – Klachten die niet behandeld worden

De klachtencommissie behandelt geen klachten:

- Die eerder door de klachtencommissie zijn behandeld;
- Die nog in behandeling zijn bij de klachtenfunctionaris;
- Die in behandeling zijn bij een rechter of geschilleninstantie;
- Die onvoldoende informatie bevatten of om andere redenen door de klachtencommissie als niet mogelijk worden geacht om zorgvuldig te onderzoeken;
- Die niet gaan over de zorg of ondersteuning binnen Voornse Hoeve;
- Over arbeidsconflicten of personeelszaken;
- Die uitsluitend gaan over een financiële claim;
- Over gebeurtenissen die ouder zijn dan twee jaar.

De klager krijgt uitleg als een klacht niet door de klachtencommissie behandeld kan worden.

Reglement Klachtencommissie Voornse Hoeve

Artikel 5 – Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, te weten een lid van de Raad van Commissarissen, een lid van de Ouderraad en een niet betrokken werknemer van Voornse Hoeve. Een van de leden treedt hierbij op als voorzitter.

Een commissielid behandelt geen klacht waarbij hij of zij persoonlijk betrokken is of wanneer sprake kan zijn van belangenverstrengeling.

De commissie werkt onafhankelijk en onpartijdig.

Artikel 6 – Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

In de klacht staat bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Over wie of wat de klacht gaat;
- Wat er is gebeurd;
- Wat de klager graag opgelost wil zien.

De klager dient de klacht zo duidelijk en overzichtelijk mogelijk in. Ook eventuele bijgevoegde stukken moeten zoveel mogelijk geordend en relevant zijn. Een dergelijke indiening helpt de klachtencommissie om de klacht zorgvuldig en voortvarend te behandelen.

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en stelt een termijn waarbinnen partijen eventueel aanvullende stukken kunnen indienen.

Na afloop van deze termijn wordt het dossier als compleet beschouwd. Stukken die daarna worden ingediend, worden niet meer meegenomen.

Artikel 7 – Onderzoek van de klacht

De klachtencommissie onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan hierbij informatie verzamelen en/of betrokken personen spreken. Alle betrokkenen werken zoveel mogelijk mee aan het onderzoek.

Artikel 8 – Hoor en wederhoor

De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe.

Dit betekent dat:

- De klager de gelegenheid krijgt om de klacht toe te lichten;
- Degene over wie de klacht gaat mag reageren;
- Beide kanten van het verhaal worden meegenomen in het advies.

Gesprekken vinden bij voorkeur gezamenlijk plaats. Als daar goede redenen voor zijn, kunnen partijen apart worden gehoord.

Reglement Klachtencommissie Voornse Hoeve

Artikel 9 – Advies van de klachtencommissie

Na afronding van het onderzoek stelt de klachtencommissie een schriftelijk advies op voor de directie van Voornse Hoeve.

Hierin staat:

- Waar de klacht over gaat;
- Hoe de klacht is onderzocht;
- De bevindingen van de commissie;
- Of de klacht naar het oordeel van de commissie gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is;
- Eventuele aanbevelingen of verbeterpunten.

De klachtencommissie streeft ernaar het advies binnen zes weken na ontvangst van de klacht uit te brengen. Als meer tijd nodig is, worden betrokkenen hierover geïnformeerd. De maximale verlenging van de termijn is vier weken.

Artikel 10 – Oordeel van de directie

De directie beoordeelt het advies van de klachtencommissie en geeft een schriftelijk oordeel over de klacht.

In dit oordeel staat:

- De reactie op de klacht;
- Welke conclusies worden getrokken;
- Of maatregelen worden genomen;
- Binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

De directie informeert de klager en andere betrokkenen over het oordeel.

Artikel 11 – Geschilleninstantie

Wanneer de klager niet tevreden is over de behandeling of uitkomst van de klacht, kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid en privacy

Alle betrokkenen gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie.

Informatie over klachten wordt alleen gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensverwerking.

Artikel 13 – Registratie en verbetering

Klachten worden geregistreerd en gebruikt om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren.

Reglement Klachtencommissie Voornse Hoeve

Periodiek wordt gekeken:

- Welke klachten zijn ontvangen;
- Welke verbeterpunten hieruit volgen;
- Welke maatregelen nodig zijn.

Artikel 14 – Slotbepaling

Wanneer dit reglement ergens niet in voorziet, beslist de klachtencommissie hoe hiermee zorgvuldig wordt omgegaan passend binnen de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de directie van Voornse Hoeve.

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op *1 oktober 2026* en heeft een looptijd van één jaar. Deze looptijd hangt samen met het feit dat de werkwijze van de klachtencommissie gedurende deze periode als pilot wordt uitgevoerd. Na afloop van de pilot wordt deze geëvalueerd en wordt besloten of deze wordt voortgezet in definitieve vorm. Daarbij wordt het reglement -indien nodig- aangepast en/of definitief vastgesteld.