

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

Klachtenreglement van Stichting WonenPlus

Dit klachtenreglement heeft betrekking op de behandeling van klachten van cliënten en medewerkers van stichting WonenPlus. Voor zover het cliënten betreft wordt gebruik gemaakt van artikelen uit de Wet Kwaliteit, klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ); wanneer het gaat over klachten van medewerkers wordt gebruik gemaakt van een aantal landelijk aangetroffen regelingen. In het onderhavige reglement wordt ervan uitgegaan dat alvorens een formele klacht bij de commissie wordt ingediend, de klager een traject van bemiddeling wordt aangeboden. Dit laat onverlet de mogelijkheid om direct een klacht bij de commissie in te dienen. De klachtenbehandeling is primair gericht op genoegdoening van de klager. Secundair is de klachtenbehandeling gericht op het bewaken respectievelijk verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg en van arbeid. Dit vindt mede plaats door evaluatie, registratie en rapportage omtrent klachten en klachtenbehandeling.

Vastgesteld door	Functie
W. Linssen	Raad van Bestuur
Vacature	Voorzitter klachtencommissie
T. Duchateau	Voorzitter CR Stichting WonenPlus
J. Neelis	Voorzitter OR Stichting WonenPlus
R. Braeken	Klachtenfunctionaris medewerkers
M. van Gelden	Klachtenfunctionaris cliënten

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. **Raad van Bestuur:** het krachtens de statuten van de Stichting WonenPlus met de aansturing van de stichting belaste orgaan;
- b. **de klachtencommissie:** de klachtencommissie zoals bedoeld in de Wkkgz, ingesteld door de Raad van Bestuur van de stichting;
- c. **de klacht:** elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen dan wel het nalaten van bepaalde handelingen van medewerkers (waaronder ook verstaan professionele vaardigheden van medewerkers), of van de stichting zelf, voor zover niet voorzien is in (maatschappelijke) instituties die mede met het oog op het behandelen van dit soort klachten zijn ingericht.
Een klacht dient in principe eerst te zijn voorgelegd aan de verantwoordelijk manager, direct leidinggevende, die in de gelegenheid moet zijn gesteld de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren.
In alle gevallen kan de cliënt rechtstreeks contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.
- d. **de klager:** degene die een klacht indient. Dit kan zijn:
 - de cliënt of - als hij daartoe zelf niet in staat is - zijn wettelijk vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, kind, broer of zus. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen tot uiterlijk drie maanden na het overlijden.
 - voormalige cliënten kunnen uiterlijk tot drie maanden na beëindiging van de dienstverlening een klacht indienen.
- e. **de aangeklaagde:** de instelling/voorziening zelf of de medewerker, werkzaam binnen de instelling, tegen wie de klacht zich richt.
- f. **de instelling/voorziening:** Stichting WonenPlus.
- g. **de klachtenfunctionaris:** een onafhankelijk functionaris die belast is met de opvang, ondersteuning en het terzijde staan van de klager. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak. De klachtenfunctionaris mag bij de zorgaanbieder in dienst zijn, maar heeft een onpartijdige rol.
- h. **de cliëntvertrouwenspersoon**
Persoon waarbij cliënten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over bijvoorbeeld problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening. Deze persoon is onafhankelijk en komt op voor de belangen van de cliënt. Het is niet mogelijk de cliënt vertrouwenspersoon voor bemiddeling in te schakelen.
- i. **de indiening van de klacht:** de datum van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris
- j. **cliënt:** een natuurlijke persoon die een dienstverleningsovereenkomst heeft met WonenPlus.

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

- k. **nabestaande:**
- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
 - b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
 - c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
 - d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
 - e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- l. **vertegenwoordiger:** de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;

Artikel 2 Werkwijze

Dit klachtenreglement heeft betrekking op de behandeling van klachten van cliënten van de stichting WonenPlus.

De klachtenbehandeling is enerzijds gericht op het bereiken van een voor de klager en de aangeklaagde bevredigende oplossing. Anderzijds is de klachtenbehandeling gericht op het bewaken respectievelijk verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg en van arbeid. Dit vindt mede plaats door evaluatie, registratie en rapportage omtrent klachten en klachtenbehandeling.

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie

1. Ten behoeve van de instelling is een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door Raad van Bestuur.
3. Eén lid van de klachtencommissie wordt voorgedragen door de cliëntenraad. Eén van de leden wordt voorgedragen door de ondernemingsraad. De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur. De cliëntenraad en de ondernemingsraad worden tijdig, maar minimaal vier weken voor afloop van de zittingstermijn, om een voordracht advies gevraagd inzake een benoeming.
4. De klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn terstond één maal herbenoembaar voor de zelfde periode.
5. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam en niet werkzaam geweest voor of bij de stichting.

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

6. De klachtencommissie kiest uit haar midden een secretaris en draagt een voorzitter voor aan de Raad van Bestuur, die de voorzitter benoemt. De voorzitter en de secretaris kunnen zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door de Raad van Bestuur aan te wijzen medewerkers. De secretaris is bevoegd, in of na overleg met de voorzitter, voorbereidend werk te doen, zoals een feitenonderzoek.
7. De klachtencommissie komt minimaal één maal per jaar bij elkaar, ongeacht het aantal ontvangen klachten. De klachtencommissie richt deze jaarlijkse vergadering uitdrukkelijk in om kritisch naar het eigen functioneren te kijken. Zij doet dit aan de hand van het reglement. Van vergaderingen worden notulen gemaakt.
8. Aan de leden van de klachtencommissie kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden door de Raad van Bestuur wegens het niet kunnen of willen nakomen van hun verplichtingen/taken of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
9. De klachtenfunctionaris kan slechts uit zijn functie worden gezet door de Raad van Bestuur wegens het niet kunnen of willen nakomen van zijn verplichtingen/taken of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als klachtenfunctionaris redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 4 Bemiddeling

1. Als een klacht binnenkomt bij de klachtenfunctionaris wordt ze beschouwd al een formele klacht. De klachtenfunctionaris biedt een traject van bemiddeling aan waarbij in eerste instantie altijd naar een oplossing in de lijn gezocht wordt.

Wanneer de klager niet tevreden is met de geboden oplossing in de lijn of met de bemiddeling door de klachtenfunctionaris, kan de klager kiezen de klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie ofwel de interne klachtencommissie.
2. Het is niet mogelijk de cliëntvertrouwenspersoon voor bemiddeling in te schakelen, maar er kan wel in algemene zin verwezen worden naar de cliëntvertrouwenspersoon.

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

Artikel 5 Indiening van de klacht

1. Een klacht wordt uitsluitend schriftelijk bij de klachtenfunctionaris ingediend. De klager kan bij de formulering van zijn klacht zo nodig een beroep doen op derden, bijvoorbeeld de cliënt vertrouwenspersoon. Een klacht kan ingediend worden per post of per mail.

Het postadres van de klachtenfunctionaris is:

Stichting WonenPlus
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Rijksweg Zuid 170
6161BV Geleen

Email: klachtenfunctionaris@wonenplus.nu
Website: www.wonenplus.nu Ga naar 'Menu' -> 'Over Ons' -> 'Klachten' voor de emailadressen van de klachtenfunctionaris medewerkers en cliënten

2. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtenfunctionaris aan de klager binnen drie werkdagen schriftelijk (per post of per mail) bevestigd. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure. Na de ontvangst van een klacht zendt de klachtenfunctionaris een melding (zonder vermelding van inhoud) aan de voorzitter en de leden van de klachtencommissie en aan de Raad van Bestuur. Een kopie van de klacht gaat naar de aangeklaagden.
3. De klachtenfunctionaris neemt binnen zes werkdagen na indienen van de klacht contact op met de klager.
4. De klachtenfunctionaris brengt de secretaris van de klachtencommissie, binnen twee weken na het indienen van de klacht, op de hoogte van het verloop van de klacht.
5. Indien de klager de klacht voor wil leggen aan de klachtencommissie of de geschillencommissie kan hij ondersteuning van derden, waaronder bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon vragen bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.
6. Indien de klager de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie leidt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de klachtencommissie. Indien de klager de klacht wil voorleggen aan de geschillencommissie leidt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de Raad van Bestuur. Deze meldt de klacht bij de geschillencommissie.
7. De secretaris van de klachtencommissie neemt contact op met de voorzitter om af te stemmen of de klacht conform dit reglement in behandeling genomen kan worden door de klachtencommissie over de eerste aanpak, de melding aan beklaagden, de bevestiging aan de klager, de eerste oriëntatie met betrekking tot de achtergrond van de klacht.
8. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.
9. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de klachtencommissie deel, onder wie de onafhankelijke voorzitter.

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

10. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
11. Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan de hulp en het advies van de klachtenfunctionaris en behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 6 Het niet of niet verder behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
 2. dezelfde klacht al is ingediend bij de geschillencommissie of een ander college dat is belast met (tucht) rechtspraak;
 3. bij een rechterlijke college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.
 4. de klacht door de klager wordt ingetrokken.
 5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 sub d.
 6. Een klacht die gericht is op schadevergoeding wordt doorverwezen naar de Raad van Bestuur.
 7. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit binnen zes werkdagen en met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde(n) en de Raad van Bestuur.

Artikel 7 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie

1. Hebben vrije toegang tot de instelling met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
2. Kunnen informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.
3. Kunnen een ieder binnen de stichting werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Hiertoe zal de direct leidinggevende van betrokkenen worden geïnformeerd.
Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. Kunnen zich laten adviseren door deskundigen. Wanneer hieraan kosten verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van de Raad van Bestuur.
5. Kunnen doorverwijzen naar de geschillencommissie of een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

Artikel 8 Het inzien van stukken door de klager en aangeklaagde(n)

1. De klager en/of de aangeklaagde(n) wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake en vereiste vertrouwelijkheid.

Artikel 9 Het horen van klager en aangeklaagde

2. Als vertrouwelijk worden aangemerkt die stukken waarvan de opsteller met argumenten aangeeft dat ze beter niet rechtstreeks ter kennis van de klager kunnen worden gebracht (de zogenaamde medische exceptie). Stukken die in deze zin als vertrouwelijk worden aangemerkt, kunnen worden ingezien door een gemachtigde van de klager. Het horen van klager en aangeklaagde
1. De klager en de aangeklaagde(n) worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk, ter bepaling van klager en aangeklaagde(n), een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De klager en aangeklaagde(n) kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
2. Van deze toelichting wordt een kort verslag gemaakt en ter ondertekening voorgelegd aan klager en aangeklaagde(n).
3. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt als vertrouwelijk, wordt op basis van het beginsel hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.

Artikel 10 Beslissing en berichtgeving aan klager door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
2. In geval van een klacht stelt de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van de klacht, de klager, de aangeklaagde(n) en de Raad van Bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan hierbij aanbevelingen doen. De aanbevelingen van de klachtencommissie zijn van zwaarwegend belang.

Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde(n), onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar uitspraak over de klacht zal uitbrengen.
3. Van klachtenbehandeling binnen de klachtencommissie wordt een vertrouwelijk kort verslag gemaakt dat aan het dossier wordt toegevoegd.
4. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle noodzakelijke schriftelijke stukken verzameld zijn en dat er een dossier wordt samengesteld. De op de klacht betrekking hebbende dossier worden na afhandeling van de klacht digitaal bewaard onder de verantwoordelijkheid van de secretaris van de klachtencommissie.
Ieder lid van de klachtencommissie draagt er zorg voor dat de stukken die hij, ofwel digitaal, ofwel op papier ontvangen heeft met betrekking tot een klacht, na afhandeling

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

van de klacht vernietigd worden.

5. Het dossier wordt gedurende vijf jaren na afhandeling bewaard, tenzij er ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie redenen zijn het dossier langer te bewaren. Als de bewaartermijn verstreken is worden het dossier vernietigd.
6. Gegevens, betrekking hebbende op de klacht, zullen niet aan derden verstrekt worden, buiten de in reglement benoemde formele betrokkenen.

Artikel 11 Beslissing door de Raad van Bestuur

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel en advies het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van het advies heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Raad van Bestuur noodzaakt, kan de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengd worden. De Raad van Bestuur doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 12 Afronding van de klacht

De klachtencommissie vraagt binnen zeven weken bij de klager of de procedure correct gevolgd is en vraagt om een schriftelijke bevestiging hiervan (post of mail).

Titel:	Klachtenreglement WonenPlus	Versie:	1	Uitgifte datum:	29-10-2019
--------	------------------------------------	---------	---	-----------------	------------

Artikel 13 Slotbepalingen

1. Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden verrichten zal, kan de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris nadere regels stellen. Bij strijdigheid tussen deze regels en dit "Klachtenreglement Stichting WonenPlus" prevaleert het laatstgenoemde reglement.
2. De klachtenfunctionaris en elk lid van de klachtencommissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie delen partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.
3. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie brengen jaarlijks voor 1 maart aan de Raad van Bestuur een jaarverslag uit, waarin in ieder geval het volgende wordt aangegeven:
 - Aantal gemelde klachten
 - Aantal klachten die doorgeleid zijn naar de klachten- en/of geschillencommissie
 - Aard van de klachten
 - Aantal ontvankelijke klachten
 - Wijze van afdoening (beschikbaarheid van stukken, frequentie hoor-wederhoor)
 - Gemiddelde tijd van verwerking
 - Oordeel van de commissie (gegrond-ongegrond)
 - Aard van advies aan klager en beklagde
 - Aard van advies aan Raad van Bestuur
 - Eventueel aanpassingen aan dit reglement
4. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie kunnen aan de Raad van Bestuur voorstellen doen met betrekking tot wijziging van dit reglement.
5. De bewaartermijn voor klachten is een jaar. Na afloop van het jaar vormt het geanonimiseerde jaarverslag als registratie van de klachten.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur, cliëntenraad, ondernemingsraad.

Geleen, 29-10-2019