



Klachtenreglement Cliënten

Woonzorg Lojal

Vastgesteld Raad van Bestuur: 15 januari 2014

Evaluatie: januari 2027

Kenmerk: WB004-4

Logboek wijzigingen

Datum:	Wijziging:	Gewijzigd door:
12 januari 2012	Artikel 8: klachtencommissie bespreekt iedere klacht met de RvB, ipv de klacht opsturen ter info	ED
15 januari 2014	Geen wijzigingen aangebracht na evaluatie door RvB	FA
17 januari 2016	Geen wijzigingen aangebracht na evaluatie door RvB	FA
18 januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Beëindiging samenwerking met Riwis, eerste halfjaar van 2017 samenwerking met een klachtencommissie van een derde zorgpartij. - Toegevoegd artikel 11 Geschillencommissie GGZ. - Taalkundige verbeteringen aangebracht. 	FA/DK
2 mei 2019	3.7 WBP = AVG Taalkundige verbeteringen	LB
20 juni 2020	Klachtenprocedure herzien na toelating klachtencommissie "Klachtenportaal Zorg" Punt 7.2 t/m 7.4 toegevoegd	EM
9 april 2024	Klachtenprocedure herzien na toelating klachtencommissie 'Quasir'. Punt 4.5 en 7.2 toegevoegd	EK
28 december 2025	Klachtenprocedure herzien na opzegging Klachtenportaal Zorg	EM
28 december 2025	Toevoeging hand-out samenvatting klachten	EM

Inhoudsopgave

Deel 1: Algemeen

Artikel 1. Begripsomschrijving

Artikel 2. Doelstelling klachtenregeling

Artikel 3. Uitgangspunten klachtenregeling

Artikel 4. Het indienen van een klacht

Deel 2. Taken van de cliëntenvertrouwenspersoon

Artikel 7. Taken van de cliëntenvertrouwenspersoon

Artikel 8. Bevoegdheden van de cliëntenvertrouwenspersoon

Deel 3. Klachtencommissie

Artikel 9. Samenstelling, benoeming van de klachtencommissie

Artikel 10. Taken van de klachtencommissie

Artikel 11. Bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 12. Ontvankelijkheid van de klacht

Deel 4. Plichten van Lojal

Artikel 13. Bekendmaken klachtenregeling

Artikel 14. Beschikbaar stellen faciliteiten

Artikel 15. Melding maatregelen

Artikel 16. Verslag

Artikel 17. Van klachtenformatie naar kwaliteitsinformatie

Artikel 18. Evaluatie

Artikel 19. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Artikel 20. Slotbepaling

Deel 5. Bijlage 1

Hand-out een klacht indienen

DEEL 1: ALGEMEEN

Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

Aangeklaagde:

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – Lojal zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

Cliënt:

De persoon aan wie Lojal zorg- en of dienstverlening verleent of heeft verleend.

Cliëntenvertrouwenspersoon:

De door de Raad van Bestuur aangewezen personen die belast is met opvang en bemiddeling bij klachten.

Hoor en wederhoor:

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

Klacht:

Uiting van onvrede over de zorgverlening en/of dienstverlening en/of bejegening door Lojal of een voor deze werkzame persoon.

Klachtenafhandeling:

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van klagers.

Klachtenbehandeling:

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak.

Klachtenbemiddeling:

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

Klachtencommissie:

Een door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke en onpartijdige commissie die overeenkomstig de bepalingen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is belast met de klachtenbehandeling. Extern georganiseerd.

Klachtenopvang:

Het geven van informatie en advies naar aanleiding van klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.

Klager:

De cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naast betrokkene(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

Lojal:

Woonzorg Lojal. Zij wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

Artikel 2. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

- 2.1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten, waarbij tegemoet wordt gekomen aan de klager en zo mogelijk diens onvrede wordt opgelost.
- 2.2. Het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie van de stichting en deze signalen aanwenden voor het verbeteren van de kwaliteit.

Artikel 3. UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

- 3.1. Vrije keuze voor de klager waar hij zijn klacht kenbaar wil maken en wil laten afhandelen. Hierbij verdient het de voorkeur om de klacht op de plek van ontstaan te bespreken.
- 3.2. Een onpartijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht, wat onder meer inhoudt dat de cliëntenvertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie niet deelnemen aan de afhandeling van een klacht, indien de klacht direct of indirect op diens gedraging betrekking heeft.
- 3.3. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig, hetgeen mede inhoudt, dat er zo min mogelijk formaliteiten zijn bij het indienen van de klacht en dat door Lojal aan klager geen kosten in rekening worden gebracht.
- 3.4. De klager en aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de afhandeling van de klacht.
- 3.5. Beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door de partij zelf gedragen te worden.
- 3.6. Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld toelichting te geven op de inhoud van de klacht, volgens het principe van hoor en wederhoor, waarbij mondelinge hoor en wederhoor de voorkeur verdient.
- 3.7. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast en in overeenstemming is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- 3.8. De afhandeling van klachten dient bij voorkeur plaats te vinden zo dicht mogelijk bij het niveau waarop de klacht is ontstaan; oftewel de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- 3.9. De privacywetgeving wordt in acht genomen.
- 3.10. (Gegevens over) klachten worden systematisch verzameld voor beleidsvorming.
- 3.11. Werken aan een open klimaat en leerbereidheid binnen de stichting ten opzichte van de rol die klachtenbehandeling speelt in kwaliteitswerken.
- 3.12. Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingscriteria gehanteerd.
- 3.13. De cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtencommissie onthouden zich van een oordeel over de (financiële) aansprakelijkheid van de aangeklaagde. De klachtencommissie beperkt zich in dat geval tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 3.14. De werking van de klachtenregeling wordt minimaal eens in de twee jaar geëvalueerd.

Artikel 4. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

- 4.1 Het verdient de voorkeur dat de klager de klacht eerst bespreekt met de aangeklaagde en/of degene die kan bijdragen aan de oplossing van de klacht, om te trachten op deze wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Dit is in eerste instantie de leidinggevende.
- 4.2 Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen kan de klager de klacht bespreekbaar maken bij de cliëntenvertrouwenspersoon.
- 4.3 Indien het contact met de cliëntvertrouwenspersoon niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Quasir. Indien de klager niet in staat is de klacht (op een goede wijze) schriftelijk te formuleren, kan indien gewenst de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt hulp bieden bij het schriftelijk formuleren van de klacht.
- 4.4 Het in lid 1 t/m 3 genoemde laat onverlet het recht van de klager zijn klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie in te dienen.
- 4.5 Voor klachten die de Wet Zorg en Dwang (WZD) betreffen dient de klacht ingediend te worden bij de klachtencommissie van Quasir.

4.6 Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de klachtencommissie Quaris, dit kan tevens zijn per email.

DEEL 2. CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Artikel 5. TAKEN VAN DE CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON

- 5.1 De cliënten van Lojal kunnen een beroep doen op een interne cliëntvertrouwenspersoon.
- 5.2 Het zorgdragen voor klachtenopvang.
- 5.3 Het geven van informatie aan klager en aangeklaagde rond de procedures van klachtenopvang, -bemiddeling en –behandeling.
- 5.4 Het desgevraagd helpen van de klager om zijn klacht mondeling of schriftelijk te formuleren.
- 5.5 Het (zo mogelijk) bemiddelen bij de klacht, gericht op afhandeling naar tevredenheid van klager en aangeklaagde(n). Daartoe spreekt een cliëntenvertrouwenspersoon met alle bij de klacht betrokken partijen. Bemiddeling is vooral aangewezen als partijen streven naar herstel van het onderlinge vertrouwen, het oplossen van ongenoegen of het regelen van een probleem. Daarnaast is bemiddeling ook aan de orde als de klager verheldering van zaken of een aanzet tot kwaliteitsverbetering wenst, de aangeklaagde bereid is daaraan mee te werken en zij dit willen doen onder begeleiding van een neutrale derde. Als de klager een formeel onderzoek met oordeel over de gegrondheid van de klacht wenst, zal de cliëntenvertrouwenspersoon de klager naar de klachtencommissie Quasir verwijzen.
- 5.6 Indien de klacht een eis tot schadevergoeding of een aansprakelijkheidsstelling inhoudt, geeft de cliëntenvertrouwenspersoon dit door aan de Raad van Bestuur. De klager wordt hierover geïnformeerd. Hiernaast blijft opvang c.q. bemiddeling door de cliëntenvertrouwenspersoon mogelijk. In dat geval houdt de cliëntenvertrouwenspersoon de Raad van Bestuur op de hoogte.
- 5.7 Indien de klager, tijdens de contacten met de cliëntvertrouwenspersoon, besluit de klacht door de klachtencommissie te laten beoordelen, bemiddelt de

cliëntvertrouwenspersoon niet meer tussen klager en aangeklaagde. Wel mag de cliëntvertrouwenspersoon de klager ondersteunen tijdens de klachtafhandeling, bijvoorbeeld bij het opstellen van brieven, of het bijstaan van de klager zoals beschreven in artikel 3.5.

5.8 Registreren en rapporteren:

- Het verzorgen van de registratie van de bij de interne cliëntenvertrouwenspersoon binnengekomen klachten;
- Het minimaal eens per jaar verzorgen van een geanonimiseerde rapportage ten behoeve van het jaarverslag.

5.9 Het signaleren van tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het gevraagd en ongevraagd doen van aanbevelingen aan Lojal ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 6. BEVOEGDHEDEN VAN DE CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON

6.1 Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de klacht relevante stukken, met toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

6.2 Het verrichten van onderzoek, zoals het voeren van gesprekken met personen die bij de klacht betrokken zijn.

6.3 Het in overleg met Lojal inschakelen van externe deskundigen. De kosten van een in te schakelen extern deskundige worden, nadat de Raad van Bestuur deze heeft gefiatteerd, door Lojal betaald.

6.4 Het betreden van ruimten voor zover dit voor de uitoefeningen van de taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

DEEL 3: DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 7 DE KLACHTENCOMMISSIE

7.1 Lojal heeft met ingang van 1 januari 2017 de samenwerking met Riwis beëindigd. Daarna is er sprake geweest van een eigen klachtencommissie in samenwerking met Humanitas Dmh. Lojal is daarna per 13 mei 2020 aangesloten bij Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg. Deze is per 1 januari 2026 opgezegd. Lojal is per 1 januari 2026 volledig overgestapt op Quasir.

7.2 Vanuit de samenwerking met I-Nova is er de mogelijkheid per 5 maart 2024 gebruik te maken van de klachtencommissie van Quasir.

7.3 De cliënt en Lojal kunnen contact opnemen met Quasir via kcquasir@quasir.nl.

7.4 Spelregels bij onvrede of een klacht:

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht: Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van klachtencommissie Quasir.

7.4 Termijnen

De 'formele' termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de cliënt met een brief of email kenbaar maakt bij Stichting Woonzorg Lojal.

Stichting Woonzorg Lojal heeft zes weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan.

Na 6 weken geeft Stichting Woonzorg Lojal een onderbouwd oordeel over de klacht: de visie op de klacht; welke beslissingen er zijn genomen; welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen etc.

Verlenging termijn: De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Stichting Woonzorg Lojal brengt de cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Alleen wanneer de cliënt Stichting Woonzorg Lojal het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, te denken valt aan een mediation traject.

7.5 Ontevredenheid afhandeling

Wanneer cliënt niet tevreden is over de aangedragen oplossingen dan kan cliënt de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie via Quasir. Hiervoor worden griffiekosten berekend. (Actuele tarieven bekend via website Quasir) Een eventuele schadeclaim kan onderbouwd worden ingediend.

De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruit ziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtencommissie Quasir staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen.

Artikel 8 TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

- 8.1 De cliënt kan een klacht schriftelijk, mondeling en/of per e-mail indienen. De klachtencommissie neemt de klacht in ontvangst.
- 8.2 Het doorsturen van iedere schriftelijke klacht naar de Raad van Bestuur ter bespreking. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht (conform artikel 12 van deze regeling).
- 8.3 Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.
- 8.4 Bij de behandeling van de klacht past de klachtencommissie het principe van hoor en wederhoor toe.
- 8.5 De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel zal baseren.
- 8.6 Het op basis van de behandeling van de klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
- 8.7 De klachtencommissie stuurt binnen één maand na het beoordelen van de klacht, een schriftelijk en gemotiveerd oordeel van de klacht aan de klager en aangeklaagde, en in afschrift aan de Raad van Bestuur.
- 8.8 Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen de termijn van twee maanden na de laatste hoorzitting tot een uitspraak te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de aangeklaagde en Lojal onder vermelding van de

termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de uitspraak zal uitbrengen. Deze termijn kan maximaal nog een keer de reglementaire termijn zijn.

- 8.9 De klachtencommissie streeft bij haar oordeelsvorming naar consensus. Indien geen consensus bereikt wordt, is het oordeel van de meerderheid van de klachtencommissie beslissend. Het minderheidsstandpunt wordt wel vermeld.
- 8.10 Registreren en rapporteren
- A. Het verzorgen van de registratie van de bij de klachtencommissie binnengekomen klachten, de status van de individuele klachten en de wijze van afhandeling;
- B. Het minimaal eens per jaar verzorgen van een geanonimiseerde rapportage ten behoeve van het jaarverslag.
- 8.11 Het signaleren van tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het gevraagd en ongevraagd doen van aanbevelingen aan Lojal ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- 8.12 De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens dit reglement.
- 8.13 Indien binnen de locaties van Lojal hulp wordt verleend aan cliënten van andere zorgorganisaties kan Lojal na advies van de klachtencommissie met genoemde zorgorganisatie overeenkomen dat de klachtencommissie de klachten behandelt voortvloeiende uit de door of vanwege Lojal verleende zorg en/of diensten.
- 8.14 Indien Lojal ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie Quasir nalaat om aanbevelingen van de commissie te realiseren en daardoor een situatie ontstaat of wordt gecontinueerd die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van zorg, dient de klachtencommissie de geanonimiseerde klacht te melden aan de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd). De commissie stelt Lojal en de aangeklaagde tevoren op de hoogte van deze melding.
- 8.15 De bijeenkomsten van de commissie zijn niet openbaar.

Artikel 9 BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

- 9.1 Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de klacht relevante stukken, met toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger.
- 9.2 Het verrichten van een zelfstandig onderzoek.
- 9.3 Het oproepen van partijen en andere personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor.

- 9.4 Het in overleg met Lojal inschakelen van externe deskundigen. De kosten van een in te schakelen extern deskundige worden, nadat de Raad van Bestuur deze heeft gefiatteerd, door Lojal betaald.
- 9.5 Het betreden van ruimten voor zover dit voor de uitoefening van de taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

Artikel 11 ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

- 10.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- a. De klacht geen betrekking heeft op de bejegening door Lojal, of een voor deze werkzaam persoon;
 - b. De klager niet klachtgerechtigd is;
 - c. De klacht al eerder bij dezelfde klachteninstantie in behandeling is geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;
 - d. De klacht anoniem ingediend is;
 - e. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog bij de commissie in behandeling is;
 - f. De klacht al eerder behandeld is en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan (NB: Indien er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan is het dan ook niet mogelijk om in beroep te gaan tegen een uitspraak).
- 10.2 De voorzitter beslist over de ontvankelijkheid, al dan niet in overleg met de leden.
- 10.3 Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit binnen een maand schriftelijk, onder vermelding van de redenen, aan de klager meegedeeld.

Artikel 12 BEROEPS MOGELIJKHEID

- 11.1 Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.
- 11.2 Indien klager het niet eens is met de uitspraak van de Klachtencommissie kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Dit is een landelijk opererende commissie speciaal voor cliënten de geestelijke gezondheidszorg.

DEEL 4: Plichten van Lojal

Artikel 11 BEKEND MAKEN KLACHTEN REGELING

11.1 Lojal brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en medewerkers.

Artikel 12 BESCHIKBAAR STELLEN FACILITEITEN

12.1 Lojal stelt aan de cliëntenvertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben voor het vervullen van hun taken. Dit betreft:

- a. een ruimte in de stichting waar zij vertrouwelijke gesprekken kunnen voeren, hun rapportages kunnen opstellen en afgesloten kunnen bewaren;
- b. de ondersteuning van een ambtelijk secretaris voor de klachtencommissie.

12.2 Lojal vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte kosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 13 MELDING MAATREGELEN

13.1 Lojal deelt de cliënt, de betrokken personen (zo nodig de vertrouwenspersoon) en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet Lojal hiervan gemotiveerde mededeling aan betrokkenen, onder vermelding van de termijn waarbinnen Lojal zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze termijn bedraagt maximaal 2 maanden.

13.2 Afwijking van het advies van de commissie wordt door Lojal gemotiveerd.

Artikel 14 VERSLAG

- 14.1 Over ieder jaar wordt een openbaar verslag opgesteld (opgenomen in het jaarverslag), waarin het aantal en de aard van de door de cliëntenvertrouwenspersoon in ontvangst genomen en afgehandelde klachten en door de klachtencommissie de behandelde klachten worden aangegeven. Tevens worden de maatregelen vermeld die Lojal heeft getroffen naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Artikel 15 VAN KLACHTINFORMATIE NAAR KWALITEITSINFORMATIE

- 15.1 Op basis van de aard en de inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen gesignaleerd in de zorg- en dienstverlening en/of in de organisatie van de zorg- en dienstverlening. Deze signalen worden door Lojal vertaald in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

Artikel 16 EVALUATIE

- 16.1 De Raad van Bestuur evalueert eens per twee jaar de klachtenregeling en de effecten daarvan. Van deze evaluatie worden in ieder geval de cliëntenvertrouwenspersoon, klachtencommissie, cliëntenraad en medezeggenschapsraad op de hoogte gesteld.

Artikel 17 VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DIT REGLEMENT

- 17.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door de Raad van Bestuur;
- 17.2 Lojal heeft voor een besluit, zoals bedoeld in het eerste lid, de instemming van de cliëntenraad en ondernemingsraad.
- 17.3 Alvorens Lojal besluit tot wijziging of intrekking van het reglement, worden de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.

Artikel 18 SLOTBEPALING

In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist Lojal, gehoord door de klachtencommissie en de cliëntenvertrouwenspersonen

BIJLAGE 1

Hulp bij ontevredenheid, vragen, problemen of klachten

Iedereen bij Stichting Woonzorg Lojal doet zijn of haar werk zo zorgvuldig mogelijk. Het streven is dat er zo weinig mogelijk fout gaat. Echter kun je met lastige situaties te maken krijgen. Het is belangrijk dat niemand hier mee blijft zitten. Vaak kun je lastige situaties goed bespreken met jouw hulpverlener of een leidinggevende. Je kan dan samen al tot een oplossing komen. Soms lukt het niet om elkaar te begrijpen, of is het lastig samen een oplossing te vinden. Je kan dan hulp inschakelen van onderstaande personen.

Stichting Woonzorg Lojal is aangesloten bij I-Nova Zorg. I-Nova Zorg is een samenwerkingsverband van verschillende organisaties met gepassioneerde hulpverleners voor jeugdigen en volwassenen. Voor het behandelen van klachten en het inschakelen van een vertrouwenspersoon maken wij gebruik van de diensten van Quasir.

Cliëntvertrouwenspersoon

Je kunt vragen of problemen hebben waar jij misschien over wilt praten. Of ervaar je ongewenst gedrag, waar je het graag met iemand over wil hebben. Dat kan met een cliëntvertrouwenspersoon. Een cliëntvertrouwenspersoon helpt bij het zoeken naar oplossingen. De cliëntvertrouwenspersoon is geen medewerker van Stichting Woonzorg Lojal of I-Nova Zorg en gaat vertrouwelijk om met vragen en problemen. Dat betekent dat de cliëntvertrouwenspersoon alleen met jou over je vraag of probleem praat. Zij kunnen luisteren naar je verhaal, mee denken en ondersteunen.

Je kan contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon door te bellen naar: 06-57537520 (9.00 tot 17.00 van ma t/m vrij) of te mailen naar vpquasir@quasir.nl.

Klachtenfunctionaris

Komen we er onderling niet uit, dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan jou:

- Bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek) en/of
- Adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- Bijstaan bij het formuleren van de klacht.

Je kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:

Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- e-mail: bemiddeling@quasir.nl.
- telefoon: 0648445538
- post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

Quasir

I-Nova heeft verschillende diensten ondergebracht via Quasir, namelijk;

- Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Klachtencommissie Quasir (WMO/jeugdwet gerelateerde klachten)

- Klachtencommissie WZD/WVGGZ
- Cliëntvertrouwenspersoon

Er geldt verschillende wet en regelgeving voor het afhandelen van klachten. De klachtenfunctionaris kan aangeven welke procedure er doorlopen moet worden.

[Klik hier](#) voor het reglement van de klachtencommissie van Quasir

[Klik hier](#) voor het klachtenreglement vanuit de WKKGZ

[Klik hier](#) voor het reglement van de klachtencommissie WZD/WVGGZ

Geschillencommissie

Ben je ontevreden over de afhandeling van de klacht of de uitspraak, kan je de klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie. Wij zijn aangesloten bij Stichting Zorggeschil.

Postbus 132
8430 AC Oosterwolde
085-273 32 19

06-12583075 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

[Klik hier](#) voor het reglement van Stichting Zorggeschil