

# Stichting Papito

*Een plezierig thuis*



*Haal uit de dag wat erin zit!*

## Klachtenregeling

Documenthouder:	Bestuurder
Ingangsdatum:	1 november 2025
Evaluatiedatum:	1 november 2026

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Algemene Informatie .....	1
Begrippen .....	1
Hoofdstuk 2: Klachtopvang .....	2
Artikel 1: Waar kan een bewoner terecht bij ontevredenheid? .....	2
Artikel 2: De bewoner-vertrouwenspersoon .....	2
Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling .....	3
Artikel 3: Het indienen van een klacht .....	3
Artikel 4: Bevoegdheid van de bestuurder .....	3
Artikel 5: Ontvankelijkheid van de klacht .....	3
Artikel 6: Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	3
Artikel 7: Stopzetting behandeling van de klacht .....	4
Artikel 8: Beoordeling klacht door de bestuurder .....	4
Artikel 9: Geschillencommissie .....	4
Artikel 10: Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	4
Artikel 11: Geheimhouding .....	4
Hoofdstuk 4: Overige bepalingen .....	5
Artikel 12: Andere klacht- en meldmogelijkheden .....	5
Artikel 13: Kosten .....	5
Artikel 14: Bekendmaking van de klachtenregeling .....	5
Artikel 15: Evaluatie .....	5
Artikel 16: Onvoorziene omstandigheden .....	5
Artikel 17: Vaststelling en wijziging van de regeling .....	5
Artikel 18: Datum van inwerkingtreding .....	5

# Hoofdstuk 1: Algemene Informatie

## Begrippen

In deze regeling bedoelen we met:

- **Bewoner:** De persoon die zorg krijgt van Papito of diens ouder/wettelijk vertegenwoordiger.
- **Klacht:** Een schriftelijke of e-mail uiting van ontevredenheid over een handeling of besluit van Papito of haar medewerker(s).
- **Klager:** Degene die de klacht indient.
- **Aangeklaagde:** Degene over wie de klacht gaat.
- **Bewonersraad:** De raad die de belangen van de bewoners behartigt.
- **Bewoner-vertrouwenspersoon:** De medewerker van Papito die klachten opvangt en onderzoekt. Bij Papito heeft de teamcoach deze rol.
- **Klachtenfunctionaris:** Een externe functionaris van Klachtenportaal, die de bewoner kan helpen bij het bespreken en of laten behandelen van een klacht.
- **Zorg:** De zorg of dienst die Papito verleent.
- **Geschillencommissie:** De externe commissie van Klachtenportaal, waarbij Papito aangesloten is, die klachten beoordeelt op verzoek van klager.
- **Wzd:** De Wet zorg en dwang, waarvoor een aparte klachtenregeling bestaat.

## Hoofdstuk 2: Klachtopvang

### Artikel 1: Waar kan een bewoner terecht bij ontevredenheid?

1. Een bewoner kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - De medewerker over wie hij niet tevreden is.
  - De bewoner-vertrouwenspersoon.
2. Degene bij wie de onvrede geuit is, bespreekt dit niet met anderen zonder toestemming van de bewoner, tenzij het vanwege de veiligheid van bewoner(s) of vanwege wet- en regelgeving vereist is om de situatie waarop de onvrede betrekking heeft, intern of extern te melden.

### Artikel 2: De bewoner-vertrouwenspersoon

1. De bewoner-vertrouwenspersoon:
  - Informeert bewoners over de klachtenregeling.
  - Helpt bij het oplossen van onvrede.
  - Adviseert en helpt bij het indienen van klachten.
2. De bewoner-vertrouwenspersoon werkt volgens de wet en beroepsnormen, zonder inmenging van het bestuur van Papito.
3. De bewoner-vertrouwenspersoon registreert en rapporteert geanonimiseerd aan de bestuurder ten behoeve van het kwaliteitsbeleid van Papito.
4. Papito zorgt ervoor dat de bewoner-vertrouwenspersoon zijn werk goed kan doen.
5. Klachten over de bewoner-vertrouwenspersoon/teamcoach worden behandeld door de bestuurder.

## Hoofdstuk 3: Klachtenbehandeling

### Artikel 3: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de bestuurder.
2. Een klacht kan worden ingediend door de bewoner of diens vertegenwoordiger.
3. Als iemand ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt gezien, kan hij daarover een klacht indienen.
4. De bewoner kan zich laten bijstaan door de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal.
5. De bestuurder kan voorstellen om de klacht eerst informeel op te lossen met behulp van de bewoner-vertrouwenspersoon. De klager is hiertoe niet verplicht.

### Artikel 4: Bevoegdheid van de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt of hij de klacht kan behandelen. Zo niet, dan laat hij dit schriftelijk weten met de reden hiervan.
2. Klachten over beslissingen genoemd in artikel 55 Wzd worden doorgestuurd naar de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) bij Klachtenportaal.
3. Een klacht over de bestuurder kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de voorzitter van de raad van toezicht. Deze heeft voor de behandeling van de klacht dan de taken/bevoegdheden die in deze regeling aan de bestuurder toegekend zijn.

### Artikel 5: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - Dezelfde klacht al in behandeling is of al is afgerond.
  - De klacht wordt ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is.
  - De klacht gaat over een gebeurtenis van meer dan twee jaar geleden, tenzij het om schadevergoeding gaat.
2. De bestuurder laat de klager schriftelijk weten als een klacht niet-ontvankelijk is.

### Artikel 6: Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager en de aangeklaagde om de procedure te bespreken.
2. De behandeling van een klacht gaat als volgt:
  - De leidinggevende van de aangeklaagde verricht onderzoek naar de klacht.
  - De aangeklaagde krijgt de kans om te reageren op de klacht.
  - De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan de bestuurder.
  - De bestuurder neemt een beslissing op de klacht en informeert de klager en de aangeklaagde hierover (zie artikel 8).

## Artikel 7: Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager deze intrekt.

## Artikel 8: Beoordeling klacht door de bestuurder

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo snel mogelijk. Als dit langer dan zes weken duurt, wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde.
2. Als de klacht ook niet binnen de verlengde termijn kan worden beoordeeld, wordt dit schriftelijk meegedeeld met een nieuwe termijn (maximaal 4 weken).
3. De bestuurder kan voorstellen om de klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
4. De bestuurder stuurt zijn oordeel over de klacht naar de klager en de aangeklaagde.

## Artikel 9: Geschillencommissie

1. Als een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager deze voorleggen aan de externe geschillencommissie van Klachtenportaal.

## Artikel 10: Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bestuurder bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner die de klacht heeft ingediend bewaard.

## Artikel 11: Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten moet vertrouwelijke informatie geheimhouden, tenzij de wet anders voorschrijft.

## Hoofdstuk 4: Overige bepalingen

### Artikel 12: Andere klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling sluit niet uit dat klachten ook bij andere instanties kunnen worden ingediend.

### Artikel 13: Kosten

Voor het behandelen van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of degene over wie de klacht gaat.

### Artikel 14: Bekendmaking van de klachtenregeling

De bestuurder zorgt ervoor dat bewoners en hun vertegenwoordigers op de hoogte zijn van deze regeling door:

- Hen hierover te informeren als zij bij Papito gaan wonen, logeren of dagbesteding gaan doen.
- De regeling op de website te plaatsen.

### Artikel 15: Evaluatie

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en daarna zo vaak als nodig.
2. Bij elke evaluatie worden ten minste de bewoner-vertrouwenspersoon en de bewonersraad betrokken.

### Artikel 16: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

### Artikel 17: Vaststelling en wijziging van de regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen wijzigingen worden ter advisering voorgelegd aan de bewonersraad en aan de bewoner-vertrouwenspersoon.

### Artikel 18: Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2025.