



Klachtenreglement

Onvrede en klachten van cliënten · conform Wkkgz en Wmo 2015

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

Directie: de directie van Oumnia Zusters B.V.

Cliënt: natuurlijke persoon die zorg of ondersteuning vraagt, dan wel aan wie Oumnia Zusters zorg of ondersteuning verleent of heeft verleend.

Klachtgerechtigde: de cliënt die rechtstreeks wordt getroffen door een besluit of gedraging van de aangeklaagde, diens nabestaande of diens vertegenwoordiger.

Klager: de klachtgerechtigde die een klacht indient.

Aangeklaagde: degene op wiens besluit, handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Dit kan Oumnia Zusters zelf zijn of een persoon die voor Oumnia Zusters werkzaam is, met inbegrip van vrijwilligers, stagiairs en ingehuurd krachten.

Klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, of over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Oumnia Zusters of door een persoon die voor Oumnia Zusters werkzaam is.

Klachtenfunctionaris: de onafhankelijke functionaris die door de directie is aangesteld en belast is met de advisering aan klagers en de bemiddeling van klachten.

Klachtencommissie: de externe, onafhankelijke commissie die klachten behandelt en daarover een oordeel geeft.

Geschilleninstantie: de erkende geschilleninstantie als bedoeld in de Wkkgz waarbij Oumnia Zusters is aangesloten.

Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Oumnia Zusters.

Artikel 2 Doel en toepassingsgebied

1. Dit reglement geeft uitvoering aan hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en aan artikel 3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
2. Dit reglement is van toepassing op alle vormen van zorg en ondersteuning die Oumnia Zusters levert — wijkverpleging (Zvw), Wmo-begeleiding, dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning, Wlz-zorg en particuliere zorg — en op alle locaties van de zorgaanbieder.
3. Het doel van dit reglement is dat onvrede zo vroeg en zo laagdrempelig mogelijk wordt besproken en opgelost, dat klachten zorgvuldig en onpartijdig worden behandeld, en dat Oumnia Zusters van klachten leert.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Wanneer tegenover een medewerker een klacht is geuit, stelt de medewerker de klager in de gelegenheid om de klacht te bespreken. De medewerker en/of de klager betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een goede afhandeling en de andere partij daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers wijzen degene die onvrede uit op dit reglement en op de mogelijkheid om de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken klachten in hun team, met als doel herhaling te voorkomen.
4. Wordt een klacht over een medewerker voorgelegd aan diens leidinggevende, dan stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid de klacht met de medewerker te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Het tweede en derde lid van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 4 Wie een klacht kan indienen

Een klacht over een besluit of een gedraging van Oumnia Zusters of van een persoon die voor Oumnia Zusters werkzaam is, kan worden ingediend door een klachtgerechtigde. Een klager kan zich laten bijstaan door een door hem gekozen persoon.

Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als: a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld; b. een gelijke klacht nog in behandeling is; c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Is een klacht niet-ontvankelijk, dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, bedoeld in het tweede lid, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar als bedoeld in het derde lid wordt door de directie samen met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie beoordeeld. De beslissing op het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager trekt de klacht in door schriftelijk kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling wenst.

Hoofdstuk 2 Klachtenfunctionaris

Artikel 7 Benoeming, taken en verantwoordelijkheden

1. De directie stelt een voor deze taken geschikte klachtenfunctionaris aan en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie. Oumnia Zusters heeft deze functie belegd bij CBKZ.
2. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken: a. adviseert klachtgerechtigden over het indienen van een klacht; b. ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht; c. onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen; d. ondersteunt de klager zo nodig bij het doorgeleiden van de klacht naar de klachtencommissie.
3. De directie ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden onafhankelijk verricht volgens dit reglement, en benadeelt deze niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgevoerd.
4. De directie stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die deze redelijkerwijs nodig heeft.
5. Een klachtenfunctionaris die persoonlijk betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, draagt de in het tweede lid genoemde taken over aan een ander persoon zonder die betrokkenheid.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

CBKZ, t.a.v. klachtenfunctionaris Oumnia Zusters B.V.
Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem
Telefoon 0183 - 682829 · klachten@cbkz.nl

Artikel 8 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (per post of e-mail) bij de klachtenfunctionaris worden ingediend. Een klacht kan ook worden gemeld via het klachtformulier op www.oumniazusters.nl.
2. Aan het indienen van een klacht in het kader van deze regeling zijn voor de klager geen kosten verbonden. Kosten van zelf ingeschakelde bijstand of advies komen voor rekening van de klager.

3. Oumnia Zusters draagt er zorg voor dat de klachtenregeling toegankelijk is voor cliënten die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen, onder meer door mondelinge toelichting in de eigen taal of met inzet van een tolk.

Artikel 9 Afhandeling van de klacht

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De behandeling is erop gericht een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing te bereiken.
2. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de voortgang van de behandeling.
3. Oumnia Zusters deelt de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed mee tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid, welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen worden gerealiseerd.
4. Als een zorgvuldige behandeling dit vraagt, kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd, tot maximaal tien weken. Oumnia Zusters meldt dit schriftelijk aan de klager vóór het verstrijken van de eerste termijn.

Hoofdstuk 3 Klachtencommissie

Artikel 10 Benoeming, taken en verantwoordelijkheden

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie personen.
2. De leden worden benoemd door de directie en zijn deskundig op het gebied van klachtenbehandeling.
3. De leden zijn niet in dienst van Oumnia Zusters en verrichten hun werkzaamheden onafhankelijk.
4. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
5. De klachtencommissie neemt beslissingen over haar bevoegdheid en over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van klachten, en bereidt zittingen en bijeenkomsten voor en leidt deze.
6. De directie stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die zij redelijkerwijs nodig heeft.
7. Een lid dat persoonlijk betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, draagt de in het vijfde lid genoemde taken over aan een ander persoon zonder die betrokkenheid.

Contactgegevens klachtencommissie

Klachtencommissie Oumnia Zusters B.V., t.a.v. ambtelijk secretaris

Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem

klachten@cbkz.nl

Artikel 11 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Klachten die na behandeling door de klachtenfunctionaris naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid zijn opgelost, kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtenfunctionaris kan een complexe klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie voorleggen.
3. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (per post of e-mail) bij de klachtencommissie worden ingediend. Aan het indienen zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 12 Afhandeling door de klachtencommissie

1. Besluit de klachtencommissie de klacht in behandeling te nemen, dan deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mee en stelt hij de betrokkene(n) in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer toe te zenden.
2. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending schriftelijk commentaar kan indienen.
3. De commissie roept partijen en eventueel getuigen op voor een mondelinge behandeling indien zijzelf of ten minste één van de partijen dit wenselijk acht, en bepaalt dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling

wordt een verslag opgemaakt. Verschijnt een van de partijen niet, dan kan de commissie een nieuwe zitting bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

4. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, worden partijen afzonderlijk gehoord. In dat geval betreft de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen waarop de wederpartij heeft kunnen reageren.
5. Trekt de klager zijn klacht in, of hebben partijen zich met elkaar verzoend, dan besluit de commissie de klacht niet verder te behandelen.
6. De commissie doet haar gemotiveerde oordeel uiterlijk binnen vier weken nadat zij van partijen kennis heeft genomen van de feiten schriftelijk aan partijen toekomen. Bij haar oordeel kan de commissie aanbevelingen doen.
7. De directie beantwoordt het oordeel met aanbevelingen binnen vier weken na het uitbrengen daarvan. Wijkt de directie af van het oordeel van de klachtencommissie, dan maakt zij dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de klachtencommissie en aan de klager.

Hoofdstuk 4 Vervolg mogelijkheden

Artikel 13 Geschilleninstantie (Wkkgz)

1. Cliënten die zorg ontvangen die onder de Wkkgz valt — waaronder wijkverpleging, Wlz-zorg en particuliere zorg — kunnen een klacht na behandeling door de klachtenfunctionaris voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Oumnia Zusters is aangesloten.
2. De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak waaraan beide partijen zich dienen te houden. Voor de behandeling van een geschil is de klager griffiekosten verschuldigd.

Contactgegevens geschilleninstantie

Geschilleninstantie Stichting Klachtenregeling.nl (SKR), t.a.v. ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem
klachten@cbkz.nl

Artikel 14 Klachten over Wmo-ondersteuning

1. Voor ondersteuning die wordt geleverd in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 staat de weg naar de geschilleninstantie, bedoeld in artikel 13, niet open.
2. Een Wmo-cliënt die na behandeling door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie niet tevreden is, kan zijn klacht voorleggen aan de gemeente die de voorziening heeft verstrekt. De gemeente beschikt daarvoor over een eigen klachtenregeling. Daarnaast kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman of de gemeentelijke ombudsman.
3. Klachten over de kwaliteit of de veiligheid van een Wmo-voorziening kunnen ook worden gemeld bij de Wmo-toezichthouder van de gemeente. Oumnia Zusters informeert de cliënt desgevraagd over de toezichthouder die voor zijn gemeente is aangewezen.
4. Iedere cliënt heeft recht op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning via de gemeente. Deze ondersteuning kan de cliënt ook helpen bij het bespreken of indienen van een klacht. Oumnia Zusters wijst de cliënt actief op deze mogelijkheid.
5. Klachten over een beschikking van de gemeente — bijvoorbeeld over het toegekende aantal uren — zijn geen klacht in de zin van dit reglement. Daarvoor geldt de bezwaarprocedure van de gemeente. Oumnia Zusters ondersteunt de cliënt waar nodig bij het vinden van de juiste route.

Hoofdstuk 5 Registratie, leren en slotbepalingen

Artikel 15 Registratie en leren van klachten

1. Oumnia Zusters houdt een klachtenregister bij waarin ten minste worden vastgelegd: de datum van ontvangst, de aard van de klacht, de gevolgde route, de afhandeling, de uitkomst en de genomen verbetermaatregelen.

2. Klachten worden geregistreerd en behandeld conform het privacybeleid van Oumnia Zusters. Alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling worden vastgelegd en gedeeld.
3. De klachten worden ten minste jaarlijks geanalyseerd op patronen. De uitkomsten en de verbetermaatregelen worden besproken in het kwaliteitsoverleg en met de cliëntenraad.
4. Voor iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht geldt een verplichte geheimhouding.

Artikel 16 Bekendmaking en evaluatie

1. Dit reglement wordt bekendgemaakt aan alle cliënten, medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en ingehuurd krachten. Het is beschikbaar op www.oumniazusters.nl en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.
2. Cliënten worden bij aanvang van de zorg of ondersteuning geïnformeerd over de klachtenregeling en over de onafhankelijke cliëntondersteuning.
3. Dit reglement wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast, en eerder bij wijziging van wet- of regelgeving.

Artikel 17 Inwerkingtreding

1. Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Oumnia Zusters".
2. Dit reglement vervangt alle voorgaande klachtenreglementen, waaronder het reglement van 25 juni 2024.
3. Dit reglement treedt in werking op 5 september 2026.

Documentbeheer

Documentcode	OZ-KWB-KLA-01
Versie	2.0 (2026)
Documenteigenaar	Oumnia Zusters B.V.
Vastgesteld door	Directie Oumnia Zusters
Datum vaststelling	01.08.2026
Ingangsdatum	25.04.2024
Vervangt	Klachtenreglement van 25 juni 2024
Evaluatie	Jaarlijks en eerder bij wijziging van wet- of regelgeving
Volgende evaluatie	01.08.2027



Vastgesteld door: directie Oumnia Zusters

Datum: 01.08.2027

Handtekening: