1. Klachtenreglement Uitzendbureau XTRN BV (pagina 2)
2. Klachtenreglement XTRN Zorg en XTRN Wonen (pagina 5)

Versie: 1.0

Datum: 15-08-2025

**U vindt in dit document twee klachtreglementen. Onder 1, op pagina 2-4, treft u het klacht-reglement van het uitzendbureau XTRN BV. En onder 2, vanaf pagina 5, het klachtreglement van XTRN Zorg en XTRN Wonen.**

# 1. Klachtenreglement XTRN BV uitzenden en detacheren

Deze klachtenregeling voor de diensten uitzenden en detacheren van XTRN BV heeft als doel om op een zorgvuldige, transparante en effectieve wijze om te gaan met klachten van opdrachtgevers, uitzendkrachten, gedetacheerden en andere betrokkenen. XTRN BV streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en ziet klachten als een kans om processen te verbeteren en klanttevredenheid te verhogen.

## 1 Begrippen

**Klacht :** elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de medewerker jegens een cliënt/opdrachtgever

**Klager :** degene die als (voormalig) opdrachtgever dan wel namens de cliënt (dan wel, als de patiënt is overleden), als zijn nabestaande of gemachtigde een klacht indient bij XTRN of voornemens is een klacht in te dienen

**Beklaagde:** de medewerker van XTRN

**Klachtenfunctionaris**: een onpartijdige contactpersoon die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklaagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie. De klachtenfunctionaris is Amina el Berkaoui van XTRN;

**Gedraging**: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt of opdrachtgever.

## 2 Algemeen

a. XTRN is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige klachtafhandeling.
b. XTRN zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en zorgen voor deskundige en onafhankelijke bijstand van klager door een klachtenfunctionaris.

## 3 Klachtenfunctionaris

De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en medewerker en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen.
XTRN waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:

a. Niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
b. Zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht; en
c. De vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door XTRN.

XTRN draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

De klachtenfunctionaris heeft in zijn contact met klager onder meer tot taak:

- Om te informeren over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- Te informeren in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgverleners/-verleners; Te informeren over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand; en

- Te adviseren over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

## 4 Klachtafhandeling

Indiening klacht

a. Een klacht moet aan de hand van het digitale klachtenformulier schriftelijk of per mail (info@xtrn.nl) worden ingediend bij XTRN.
b. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklaagde tot een oplossing te komen, stuurt XTRN de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt, binnen 2 weken, contact op met de klager en biedt aan te bemiddelen.
c. Als blijkt dat de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat de klacht naar genoegen van de klager is opgelost of als de klager geen bemiddeling wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit aan XTRN.
d. Alvorens de klacht officieel wordt ingediend bij XTRN, biedt de klachtenfunctionaris aan de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klachtonderdelen, zodat daarop door XTRN een oordeel over de (on)gegrondheid kan worden gegeven en zo nodig ook met het vaststellen van (de persoon van) de beklaagde(n).
e. XTRN stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid schriftelijk, en zo nodig mondeling, een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. Hij zal daarbij, binnen 4 weken, het beginsel van hoor en wederhoor toepassen.
f. De klager en beklaagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.

## 5 Ontvankelijkheid klacht

a. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
    i. De klacht geen betrekking heeft op XTRN;
    ii. De klacht anoniem is ingediend;
    iii. De klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
    iv. Een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
    v. Door XTRN al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
    vi. De gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar aangehouden na afsluiting van de behandeling/gedraging waarop de klacht ziet.
b. Indien de klacht als niet-ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen meegedeeld aan klager.

## 6 Oordeel omtrent klacht

a. XTRN zal klager binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling sturen, waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen XTRN over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
b. De in lid 1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien daartoe volgens XTRN noodzaak bestaat in verband met de zorgvuldige behandeling van een klacht. XTRN moet van deze verlenging voor het verstrijken van de termijn van zes weken mededeling doen aan klager.
c. Indien XTRN voorziet dat het niet lukt om binnen genoemde termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht in verband met bijvoorbeeld de complexiteit van het

dossier, geeft XTRN in ieder geval binnen tien weken een reactie dan wel een voorlopig oordeel aan de klager en geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn hij voornemens is een definitief oordeel te vellen.

d. De eindrapportage van XTRN bevat de volgende stukken: een kopie van de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, een uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
e. De eindrapportage wordt verzonden aan klager en beklaagde(n).
f. XTRN deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager mede of maatregelen worden genomen naar aanleiding van het oordeel over de klacht en, zo ja, welke.
g. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet XTRN daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen XTRN het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

**7 Klacht andere zorgaanbieder**

a. XTRN zal ervoor zorgdragen dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig zal worden overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. XTRN stelt klager van deze overdracht in kennis en vraagt daarbij om toestemming. Indien de klager voor de overdracht geen toestemming geeft, zal de zorgaanbieder de klacht zelf afhandelen.
b. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder verleent en de klager aan XTRN heeft laten weten ook bij die ander een klacht te hebben ingediend, zal XTRN met toestemming van de klager zorgdragen voor een effectieve en zorgvuldige gecombineerde behandeling van klachten. Hij treedt daartoe tijdig in overleg met de verantwoordelijke personen van de andere zorgaanbieder.

**8 Registratie, verslaglegging en archivering**

a) De registratie van klachten door XTRN geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
b) XTRN legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in een archief.

**9 Geheimhouding**

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij XTRN ingediende klachten zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.

**10 Verbeteracties vanuit klachten**

Klachten worden bijgehouden in Monday, behorend bij het handboek protocollen en richtlijnen. Hierin wordt een de klacht geregistreerd, gevolgd door een datum. De omschrijving, verantwoordelijke voor afronding, termijn van afronding, de oorzaak, ondernomen acties worden hierin beschreven. Vervolgens wordt beschreven hoe het risico in de toekomst kan worden voorkomen. Tot slot wordt de datum afronding genoemd en wordt gekeken of er nog verificatie nodig is en zo ja wanneer.

Minimaal eens per jaar worden de klachten verzameld en geëvalueerd door de directie en beleidsmedewerker. Op basis van deze procesevaluatie worden verbeterpunten vastgesteld en geïmplementeerd. Vanuit hier worden eventuele verbeterpunten meegenomen in de doelstellingen. Als er tussentijds een cruciale aanpassing in het beleid plaats dient te vinden, zal dit binnen 4 weken worden doorgevoerd. In dat geval wordt het vervolg hierop geëvalueerd.

# 2. Klachtenreglement XTRN Zorg en XTRN Wonen

De doelstelling van dit klachten- en geschillenreglement is het creëren van de voorwaarden voor een evenwichtige behandeling van klachten van (nabestaanden van) cliënten van XTRN Zorg en XTRN Wonen (verder XTRN) teneinde een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet) ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht.

### 11 Begrippen

**Klacht :** elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de zorgverlener jegens een cliënt

**Klager :** degene die als (voormalig) cliënt dan wel namens de cliënt (dan wel, als de patiënt is overleden), als zijn nabestaande of gemachtigde een klacht indient bij de zorgverlener of voornemens is een klacht in te dienen

**Beklaagde:** de solistisch werkende zorgverlener

**Klachtenfunctionaris**: een onpartijdige contactpersoon die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklaagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie. De klachtenfunctionaris is Amina el Berkaoui van XTRN;

**Gedraging**: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt

**Zorgverlener:** het gezinshuis/crisisopvang of de instelling tegen wie de klacht gericht is en onder wiens zorg de cliënt valt.

### 12 Algemeen

c. De zorgverlener is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige klachtafhandeling.
d. De zorgverlener zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en zorgen voor deskundige en onafhankelijke bijstand van klager door een klachtenfunctionaris.

### 13 Klachtenfunctionaris

De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en zorgverlener en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en zorgverlener.
De zorgverlener waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:

d. Niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
e. Zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht; en
f. De vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgverlener.

De zorgverlener draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

De klachtenfunctionaris heeft in zijn contact met klager onder meer tot taak:

- Om te informeren over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
- Te informeren in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgverleners/-verleners; Te informeren over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand; en

- Te adviseren over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

**14 Klachtafhandeling**

Indiening klacht

g. Een klacht moet aan de hand van het digitale klachtenformulier schriftelijk of per mail (info@xtrn.nl) worden ingediend bij de zorgverlener.
h. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklaagde tot een oplossing te komen, stuurt de zorgverlener de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt, binnen 2 weken, contact op met de klager en biedt aan te bemiddelen.
i. Als blijkt dat de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat de klacht naar genoegen van de klager is opgelost of als de klager geen bemiddeling wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de zorgverlener.
j. Alvorens de klacht officieel wordt ingediend bij de zorgverlener, biedt de klachtenfunctionaris aan de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klachtonderdelen, zodat daarop door de zorgverlener een oordeel over de (on)gegrondheid kan worden gegeven en zo nodig ook met het vaststellen van (de persoon van) de beklaagde(n).
k. De zorgverlener stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid schriftelijk, en zo nodig mondeling, een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. Hij zal daarbij, binnen 4 weken, het beginsel van hoor en wederhoor toepassen.
l. De klager en beklaagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.

**15 Ontvankelijkheid klacht**

c. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
    vii. De klacht geen betrekking heeft op de zorgverlener;
    viii. De klacht anoniem is ingediend;
    ix. De klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
    x. Een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
    xi. Door de zorgverlener al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
    xii. De gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar aangehouden na afsluiting van de behandeling/gedraging waarop de klacht ziet.
d. Indien de klacht als niet-ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen meegedeeld aan klager.

**16 Oordeel omtrent klacht**

h. De zorgverlener zal klager binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling sturen, waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgverlener over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
i. De in lid 1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien daartoe volgens de zorgverlener noodzaak bestaat in verband met de zorgvuldige behandeling van een klacht. De zorgverlener moet van deze verlenging voor het verstrijken van de termijn van zes weken mededeling doen aan klager.

j. Indien de zorgverlener voorziet dat het niet lukt om binnen genoemde termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht in verband met bijvoorbeeld de complexiteit van het dossier, geeft de zorgverlener in ieder geval binnen tien weken een reactie dan wel een voorlopig oordeel aan de klager en geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn hij voornemens is een definitief oordeel te vellen.
k. De eindrapportage van de zorgverlener bevat de volgende stukken: een kopie van de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, een uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
l. De eindrapportage wordt verzonden aan klager en beklaagde(n).
m. De zorgverlener deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager mede of maatregelen worden genomen naar aanleiding van het oordeel over de klacht en, zo ja, welke.
n. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de zorgverlener daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgverlener het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

## 17 Klacht andere zorgaanbieder

c. De zorgverlener zal ervoor zorgdragen dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig zal worden overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De zorgverlener stelt klager van deze overdracht in kennis en vraagt daarbij om toestemming. Indien de klager voor de overdracht geen toestemming geeft, zal de zorgaanbieder de klacht zelf afhandelen.
d. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder verleent en de klager aan de zorgverlener heeft laten weten ook bij die ander een klacht te hebben ingediend, zal de zorgverlener met toestemming van de klager zorgdragen voor een effectieve en zorgvuldige gecombineerde behandeling van klachten. Hij treedt daartoe tijdig in overleg met de verantwoordelijke personen van de andere zorgaanbieder.

## 18 Registratie, verslaglegging en archivering

c) De registratie van klachten door de zorgverlener geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
d) De zorgverlener legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in een archief.

## 19 Geheimhouding

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij de zorgverlener ingediende klachten zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.

## 20 Geschilleninstantie

a. Zoals voortvloeit uit het bepaalde in artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz heeft een klager het recht een geschil met een zorgaanbieder voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie indien hij niet tevreden is met het oordeel van de van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen.
b. De zorgverlener is met het ook aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.

NB: de wet Zorg en Dwang hanteert m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen en het indienen van klachten hierover een andere klachtenregeling/een aanvulling op de bepalingen uit onderhavige klachtenregeling. Meer informatie hierover is te vinden op: https://www.dwangindezorg.nl/wzd/informatieproducten-zorg-en-dwang

## 21 Verbeteracties vanuit klachten

Klachten worden bijgehouden in Monday, behorend bij het handboek protocollen en richtlijnen. Hierin wordt een de klacht geregistreerd, gevolgd door een datum. De omschrijving, verantwoordelijke voor afronding, termijn van afronding, de oorzaak, ondernomen acties worden hierin beschreven. Vervolgens wordt beschreven hoe het risico in de toekomst kan worden voorkomen. Tot slot wordt de datum afronding genoemd en wordt gekeken of er nog verificatie nodig is en zo ja wanneer.

Minimaal eens per jaar worden de klachten verzameld en geëvalueerd door de directie en beleidsmedewerker. Op basis van deze procesevaluatie worden verbeterpunten vastgesteld en geïmplementeerd. Vanuit hier worden eventuele verbeterpunten meegenomen in de doelstellingen. Als er tussentijds een cruciale aanpassing in het beleid plaats dient te vinden, zal dit binnen 4 weken worden doorgevoerd. In dat geval wordt het vervolg hierop geëvalueerd.