





## **Klachtenregeling**

### **Zorg- en Wooncentrum De Haven**

© oktober 2020

Zorg- en Wooncentrum De Haven

Op de Ree 161

3752 GM BUNSCHOTEN

Tel. 033-2476700

[www.dehaven.nu](http://www.dehaven.nu)

[info@dehaven.nu](mailto:info@dehaven.nu)

## **Inhoudsopgave**

## **Pagina**

Voorwoord		3
Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	5
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	7
Hoofdstuk 3	De klachtencommissie	11
Hoofdstuk 4	Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie	13
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen	21
Hoofdstuk 6	Klachtenprocedure Wzd-klacht	23
Hoofdstuk 7	Stichting Onafhankelijke Klachtenbehandeling	28

## Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoerings-besluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Nu de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorg-organisaties vrij om de klachtencommissie af te schaffen dan wel de klachtencommissie te handhaven en haar ook in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van klachten.

De Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling heeft, in samenspraak met haar leden, de keus gemaakt voor een klachtenregeling met een onafhankelijke klachtencommissie voor alle klachten. De werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie is gericht op het herstellen van de relatie tussen zorgaanbieder en cliënt. Zeker wanneer de cliënten bij de zorgaanbieder wonen, is het herstellen van de relatie een belangrijk onderdeel van het behandelen van een klacht en daarmee een waardevolle toevoeging aan de klachtenprocedure. Het onderhavige klachtenreglement van de Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling is sterk gebaseerd op de model-klachtenregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in Zorg variant b (een klachtenregeling met een klachtencommissie voor alle klachten).

Sinds 1 januari 2020 is Wet Bopz vervangen door de Wet zorg en dwang en de Wet verplichte ggz. De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperkingen en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Voor klachten over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) geldt een aparte procedure. Deze is opgenomen in hoofdstuk 6 van dit reglement.

De Wet Verplichte ggz rekent de commissie niet tot haar domein.

N.B.

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is aan deze klachtenregeling als addendum artikel 5 uit het Programma van Eisen van de Basiserkenning regio Amersfoort (BerA) toegevoegd.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	bestuur	het bestuur van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling;
b.	zorgaanbieder	Stichting Zorg- en Wooncentrum De Haven;
c.	raad van bestuur	Dhr. drs. P. Sneep (bestuurder zorgaanbieder);
d.	klachtencommissie	de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
e.	cliënt	natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
f.	klacht	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
g.	Wzd-klacht	klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang;
h.	klager	degene die een klacht indient;

i.	aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
j.	Wzd-arts	Mevr. M. Idema-Stulp (Wzd-arts zorgaanbieder);
k.	inspecteur	de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
l.	cliëntenraad	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
m.	klachtenfunctionaris	Mevr. Gerry ter Haar
n.	zorg	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. de EVV- of leidinggevende;
  - c. het voor de betreffende dienst verantwoordelijke MT-lid;
  - d. de directeur/bestuurder: drs. P. Sneep
  - e. de klachtenfunctionaris: mevr. R. Koelewijn-de Wilde
  
2. Een (formele) klacht kan worden ingediend bij de externe onafhankelijke klachtencommissie of bij de Raad van Bestuur, drs. P. Sneep.  
Een Wzd-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij



ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

#### Artikel 4 De klachtenfunctionaris (mevrouw R. Koelewijn-de Wilde)

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met

cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.

Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 De klachtencommissie (extern)

### Artikel 5 Klachtencommissie

1. Het bestuur van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 38 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Het bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

## Artikel 7           Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door het bestuur.
2. Het bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat het bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

## Artikel 8           Ambtelijk secretaris

1. Het bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast.  
De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden

onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

### **Artikel 9 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.

### **Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de

cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## Artikel 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De commissie streeft naar een termijn van 8 à 9 weken

maar is hierbij afhankelijk van de beschikbaarheid van de vertegenwoordigers van klager en instelling respectievelijk de leden van de Commissie Klachtbehandeling. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

## Artikel 12      Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in

behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## Artikel 13      Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.



#### Artikel 14 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder

1. De klachtencommissie stuurt de Raad van Bestuur een afschrift van iedere ingediende klacht.
2. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem/haar te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

#### Artikel 15 Behandeling klacht

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtencommissie.
2. Een lid van de klachtencommissie kan weigeren deel te nemen aan de behandeling, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

#### Artikel 16 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

## Artikel 17 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

## Artikel 18 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

## Artikel 19      Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

## Artikel 20      Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;

- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d de Raad van Bestuur.

## Artikel 21 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking

heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 22      Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

### **Artikel 23      Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## Artikel 24      Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## Artikel 25      Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

## Artikel 26      Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

## Artikel 27      Openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.
2. De zorgaanbieders maken deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
3. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
4. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de

terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.

#### Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

### **Hoofdstuk 6 Klachtenprocedure Wzd-klacht**

#### Artikel 29 Klachtencommissie

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij de door de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling ingestelde klachtencommissie die bestaat uit een oneven aantal van ten minste drie leden die niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder en die zodanig is samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. In de klachtencommissie hebben in ieder geval zitting een jurist alsmede een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog als het een cliënt betreft met een psychogeriatrische beperking.
3. De klachtencommissie beslist, in afwijking van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen van zorg, op klachten als bedoeld in artikel 55 van de Wet Zorg en dwang.

#### Artikel 30 Kwaliteitseisen leden klachtencommissie

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij de door de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling ingestelde klachtencommissie die bestaat uit een oneven aantal van

- ten minste drie leden die niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder en die zodanig is samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. In de klachtencommissie hebben in ieder geval zitting een jurist alsmede een specialist ouderengeneeskunde, een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog als het een cliënt betreft met een psychogeriatrische beperking.
  3. De klachtencommissie beslist, in afwijking van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen van zorg, op klachten als bedoeld in artikel 55 van de Wet Zorg en dwang.

#### Artikel 31 Onderwerpen waarover een klacht kan worden ingediend

1. De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing over:
  - a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft (als bedoeld in artikel 3, tweede lid of in artikel 22, negende lid, onder c van de Wzd);
  - b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan (als bedoeld in de artikelen 10 en 11 van de Wzd);
  - c. het uitvoeren van het zorgplan (als bedoeld in de artikelen 12 en 13 van de Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg);
  - d. zorg in onvoorziene situaties (als bedoeld in artikel 15 van de Wzd);
  - e. het bijhouden van een dossier (als bedoeld in artikel 16 van de Wzd, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg);
  - f. verlof of ontslag (als bedoeld in de artikelen 47 en 48 van de Wzd).



2. Tevens kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris.

#### Artikel 32      Werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie zendt de klager een bewijs van ontvangst van de klacht, waarin de datum van ontvangst is vermeld.
2. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
3. Bij de behandeling van de klacht waarborgt de klachtencommissie in ieder geval dat:
  - a. aan de behandeling van de klacht niet wordt deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht;
  - b. de klager en de persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht in staat worden gesteld te worden gehoord;
  - c. het horen plaatsvindt op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor de cliënt;
  - d. de klager en de persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht zich kunnen doen bijstaan door degenen die zij daarvoor hebben aangewezen;
  - e. de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk wordt beschermd.

#### Artikel 33      Schorsing en beslistermijn

1. De klachtencommissie kan een beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
2. De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.

3. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
4. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is.

#### Artikel 34      Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling.
3. Indien de klachtencommissie de klacht tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
4. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
5. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
6. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de

- indiener van de klacht, de cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
7. De klachtencommissie maakt de uitspraken over de aan de klachtencommissie voorgelegde klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

#### Artikel 35 Beroep

1. De klachtencommissie noemt bij haar beslissing de mogelijkheid om een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift in te dienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn voor het indienen van een dergelijk verzoekschrift bedraagt binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

#### Artikel 36 Schadevergoeding in klachtenprocedure

1. Bij een verzoek als bedoeld in artikel 31 kan verzoeker tevens om schadevergoeding door de zorgaanbieder verzoeken. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
2. Voordat de klachtencommissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de klachtencommissie de zorgaanbieder.
3. De schadevergoeding wordt naar billijkheid vastgesteld.

#### Artikel 37 Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de in dit hoofdstuk beschreven procedure en daarbij de

beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

2. De cliëntenvertrouwenspersoon kan zich op grond van zijn geheimhoudingsplicht verschonen van het geven van een getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtenprocedure.

## **Hoofdstuk 7 Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling**

Artikel 38      Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

## Artikel 39 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de zorgaanbieders en hun klachtenfunctionarissen, de ondernemingsraden en de cliëntenraden.

## Artikel 40 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

## Artikel 41 Overgangsregeling

1. Voor klachten die in behandeling genomen zijn voor de inwerkingtreding van het nieuwe reglement geldt de oude regeling en voor klachten die in behandeling genomen zijn na inwerkingtreding van het nieuwe reglement geldt de nieuwe regeling.
2. Bij Wzd-klachten geldt de oude regeling op gedragingen, feiten en omstandigheden die zich voor de inwerkingtreding van het nieuwe reglement hebben voorgedaan en de nieuwe regeling voor gedragingen, feiten en omstandigheden die zich na inwerkingtreding hebben voorgedaan.

Artikel 42 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020

Artikel 43 Adres klachtencommissie

Klachten kunnen gestuurd worden naar onderstaand adres:

Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke  
Klachtbehandeling

Cornelis Schellingerlaan 30

3703 SH Zeist

edith.hageman@gmail.com

mob. 06 15415815