

Aanleiding

Bij Zuidwester vinden we het belangrijk om open te staan voor vragen, opmerkingen of klachten van onze cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Reacties van onze cliënten helpen ons de (kwaliteit van) zorg nog verder te verbeteren. Daarom heeft Zuidwester een klachtenregeling.

Klachtenregeling

In de klachtenregeling staat wie kan klagen en waarover, waar een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht kan worden afgehandeld.

De voornaamste doelen van de regeling zijn:

- het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en/of behandeling van klachten;
- recht doen aan de klager;
- het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel de kwaliteit hiervan te bevorderen en te verbeteren.

Scope

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten die vallen onder de Jeugdwet/Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz), zodat alleen klachten die betrekking hebben op de uitvoering van deze wetten behandeld kunnen worden volgens deze regeling. Voor klachten met betrekking tot de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) is er een eigen [regeling](#). Deze worden namelijk behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg ([KCOZ](#)).

Wat is een klacht?

Het gaat om iedere uiting van onvrede, over alle zaken die volgens de klager anders hadden moeten of gekund. Door of namens vrijwillig en onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen klachten over de zorg- en dienstverlening van (medewerkers van) Zuidwester worden ingediend. Het gaat dan om klachten op grond van wetten die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het betreft klachten over de bejegening, het handelen of nalaten en het nemen van beslissingen met gevolgen voor de cliënt.

Mogelijkheden voor indiening van een klacht

Er zijn verschillende mogelijkheden voor het indienen van een klacht. De mogelijkheden zijn:

a. Rechtstreeks contact met betreffende medewerker(s)

De klager wendt zich in alle gevallen bij voorkeur tot de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of zijn directe (zorg)manager om te trachten tot een oplossing te komen.

b. Bemiddelen door klachtenfunctionaris

Zuidwester heeft twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen waarmee contact kan worden opgenomen om te bekijken hoe het beste om te gaan met de klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klager kan zich direct wenden tot de klachtenfunctionarissen (klachtenfunctionaris@zuidwester.org of telefonisch via 0187-89 8888) met het verzoek te bemiddelen in de klacht. Deze bespreekt de klacht op verzoek van de klager

met de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of met zijn manager. Bemiddeling vindt alleen plaats indien de klacht zich leent voor bemiddeling en de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht met de bemiddeling instem(t)(men).

Als de klager geen bemiddeling wenst door de interne klachtenfunctionaris of als de bemiddeling niet naar tevredenheid is gegaan, kan de klachtenfunctionaris de klager in overleg doorzetten naar een van deze andere mogelijkheden. Zij zullen dan vervolgens een oordeel geven over de klacht.

De klachtenfunctionaris is het voorportaal naar andere mogelijkheden, zoals:

1. Een klacht indienen bij de Raad van Bestuur (RvB). De RvB kan vervolgens:
 - a. De bestuurssecretaris raadplegen.
 - b. Zelf een oordeel over de klacht geven.
 - c. De externe klachtencommissie vragen om een advies te geven. De klachtencommissie is een commissie die gezamenlijk is ingesteld door Ipse de Bruggen, Zuidwester en Schakenbosch.
 - d. Een externe deskundige raadplegen.
2. Het indienen van een geschil bij de externe geschillencommissie. Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt of als de klager niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschillencommissie waar Stichting Zuidwester zich (verplicht) bij heeft aangesloten. [De geschillencommissie](#) heeft een eigen reglement.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. Zorgaanbieder : Zuidwester;
- b. Raad van Bestuur: : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- c. Klachtencommissie : de door Stichting Zuidwester en Ipse de Bruggen ingestelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die klachten onderzoekt, beoordeelt of een advies geeft;
- d. Cliënt: : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. (Wettelijk) vertegenwoordiger : de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van de bestaande wetgeving of na rechtelijke uitspraak. Onder vertegenwoordiger wordt bovendien verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en die als zodanig door zowel de cliënt als de zorgaanbieder of voorziening is erkend en die bevoegd geacht kan worden als vertegenwoordiger op te treden;
- f. Medewerker : een persoon die werkzaam is (geweest) voor Stichting Zuidwester als werknemer, opdrachtnemer, vrijwilliger, leerling of stagiaire;
- g. 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;
- h. Klager : de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens (wettelijke) vertegenwoordiger; de nabestaande van de cliënt. Ook een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen;
- i. Aangeklaagde : degene(n) tegen wie de klacht gericht is, Zuidwester of een (ex) medewerker van Zuidwester;
- j. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- k. Centrale Cliëntenraad : de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- l. Klachtenfunctionaris : degene die door Zuidwester is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers proactief te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden proactief begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie;
- m. Klachtenopvang : het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de verdere aanpak van de klacht;

Klachtenregeling cliënten

- n. Klachtenbemiddeling : het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit te komen tot een bevredigende oplossing van de klacht door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar);
- o. Klachtenbehandeling : het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de door Zuidwester en Ipse de Bruggen ingestelde klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- p. Afsluitbericht : een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur van Zuidwester (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Stichting Zuidwester heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd;
- q. Geschil : een klacht waarop de klager van de Raad Bestuur niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie;
- r. Geschillencommissie : de externe geschillencommissie waarbij Stichting Zuidwester zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten;
- s. Geschilbehandeling : de behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschillencommissie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil;
- t. Uitspraak : de schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor Stichting Zuidwester;
- u. Zittingscommissie : de zittingscommissie bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger;
- v. Wkkgz : Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- w. Wzd : Wet zorg en dwang
- x. Wlz : Wet langdurige zorg
- y. Wmo : Wet maatschappelijke ondersteuning
- z. Zvw : Zorgverzekeringswet

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. diens manager;
 - c. de klachtenfunctionaris (deze dient als voorportaal en kan indien nodig doorschakelen naar Raad van Bestuur, klachtencommissie of geschillencommissie);

Artikel 3 De medewerker en diens manager

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 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 en rapporteren de uitkomst van het overleg terug aan cliënten.
4. Indien een cliënt een manager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de manager de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de manager 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 manager.

Artikel 4 Klachtopvang door klachtenfunctionaris

1. Klager kan zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden proactief op het bereiken van een duurzame oplossing voor 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 taak, benoeming, bevoegdheden en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk drie.

Hoofdstuk 3: Klachtenfunctionarissen

Artikel 5 Instelling en benoeming

1. De Raad van Bestuur heeft ten behoeve van klachtenopvang en klachtenbemiddeling de functie van klachtenfunctionaris ingesteld.
2. De Raad van Bestuur benoemt de klachtenfunctionarissen met inachtneming van het verzwaard adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
3. De klachtenfunctionaris opereert onafhankelijk van de Raad van Bestuur en de lijnorganisatie.
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.

Artikel 6 Duur van de benoeming en ontheffing uit de functie

1. De benoeming van de klachtenfunctionaris geldt voor de duur van 3 jaar. Herbenoeming is toegestaan, met inachtneming van het verzwaard adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
2. De Raad van Bestuur kan de klachtenfunctionaris uit de functie ontheffen na overleg met de Centrale Cliëntenraad
3. Redenen voor de ontheffing uit de functie zijn:
 - a. einde van de zittingsperiode;
 - b. op eigen verzoek;
 - c. in geval van verwaarlozing van de taak of wel wegens andere redenen op grond waarvan een voortduring van de functie in redelijkheid niet wenselijk is.

Artikel 7 Taken

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. opvang, bijstand en bemiddeling;
 - b. hij adviseert proactief degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd proactief bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden proactief met het oplossen van hun onvrede;
 - d. hij informeert cliënten, medewerkers en derden proactief over de klachtenregeling.
 - e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
 - f. voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
 - g. signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg;
 - h. fungeert als voorportaal richting andere instanties/klachtmogelijkheden.

Artikel 8 Bevoegdheden

1. De klachtenfunctionaris is - na toestemming van de klager en met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid - bevoegd informatie in te winnen bij de aangeklaagde of andere betrokkenen voor zover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is.
2. Voor het inzien van het dossier van de cliënt is toestemming van de cliënt dan wel diens (wettelijk) vertegenwoordiger nodig, een en ander conform de geldende wet- en regelgeving.

3. De klachtenfunctionaris heeft vrije toegang tot de voorzieningen van Zuidwester, met in achtname van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
4. Het desgewenst overleg voeren met betrokkenen.
5. De klachtenfunctionaris informeert standaard, na akkoord van de klager, de regiomanager over elke klacht in bemiddeling.
6. De klachtenfunctionaris meldt klachten waarbij mogelijk een calamiteit, een ernstig vermoeden van grensoverschrijding, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, direct aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris informeert de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over het – voornemen – tot melding. Hij vangt daarnaast klager op als klager dat wenst.

Artikel 9 Registratie en archivering

1. De klachtenfunctionaris registreert alle bij hem ingediende vragen en klachten geanonimiseerd, met vermelding van de resultaten.
2. De klachtenfunctionaris beschikt over een eigen archief dat niet voor anderen toegankelijk is.
3. De klachtenfunctionaris maakt een dossier per verzoek om klachtenopvang en klachtenbemiddeling. Elk dossier wordt gedurende vijf jaren bewaard, gerekend vanaf de dag van het verzoek om klachtenopvang.
4. De klager heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de klachtenfunctionaris met de aangeklaagde.
5. De aangeklaagde heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de klachtenfunctionaris met de klager.

Artikel 10 Rapportages en jaarverslag

1. Op basis van de 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.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dat telkenjare uiterlijk 1 maart een jaarverslag is gemaakt betreffende de werkzaamheden en bevindingen in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Hierin wordt beschreven het aantal en de aard van de verzoeken om klachtenopvang, de gedragingen en de organisatorische situaties waarop de klachten zijn gericht, de daarop gevolgde werkzaamheden en de resultaten hiervan.
3. In het jaarverslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
4. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Raad van Bestuur.
5. De Raad van Bestuur biedt het jaarverslag van de klachtenfunctionaris ter bespreking aan bij de centrale cliëntenraad.

Artikel 11 Verplichtingen Raad van Bestuur

1. 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.
2. 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.

3. De Raad van Bestuur stelt de klachtenfunctionaris vier uur secretariële ondersteuning per week ter beschikking ter ondersteuning bij de taken.

Artikel 12 Klachten over de klachtenfunctionaris

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de betreffende 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 persoon.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 13 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan via de klachtenfunctionaris worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan de Raad van Bestuur wordt de klager verwezen naar de klachtenfunctionaris om hem te assisteren bij de op schriftstelling van de klacht. Aan de klager wordt gevraagd of hij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
4. Het secretariaat van de Raad van Bestuur stuurt direct na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde.

Artikel 14 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij 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 Raad van Bestuur is onbevoegd inzake klachten die niet onder de werking van deze klachtenregeling vallen.
3. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
4. De Raad van Bestuur kan de klager adviseren de klacht door een andere instantie, die naar het oordeel van de Raad van Bestuur een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden, te laten afhandelen. Indien de klager dit afwijst, wordt de klacht alsnog in behandeling genomen.
5. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 15 Niet-ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een beslissing over de gegrondheid van de klacht redelijkerwijs niet meer mogelijk zijn. Als de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, geldt hiervoor de wettelijke verjaringstermijn (5 jaar).

2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 16 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur bepaalt de te volgen procedure voor behandeling van de klacht en stelt de klager en aangeklaagde hiervan in kennis. Indien de Raad van Bestuur dit wenselijk acht, wordt overleg gevoerd met de bestuurssecretaris om de procedure te bepalen. Eventueel ook in overleg met de klager en/of aangeklaagde.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door de aangeklaagde of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. De Raad van Bestuur heeft de mogelijkheid om de klachtencommissie in te schakelen om een advies te geven over een klacht, als bemiddeling niet aan de orde is of als de klacht niet naar tevredenheid door bemiddeling is opgelost.
4. In het kader van de afhandeling van een klacht bestaat de mogelijkheid om – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijke deskundige in te roepen.

Artikel 17 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur 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 aangeklaagde. 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 door de Raad van Bestuur.
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 aangeklaagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aangeklaagde. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht 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. 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.

Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie (samenwerking met Ipse de Bruggen/Schakenbosch)

Artikel 18 Het indienen van een klacht

1. De klachtenfunctionaris fungeert als voorportaal richting andere klachtmogelijkheden. Wanneer een klacht door de externe klachtencommissie behandeld dient te worden, zetten zij deze door naar de Raad van Bestuur. Een klacht kan enkel via de Raad van Bestuur schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Hierbij wordt de naam van de cliënt vermeld, indien van toepassing de naam en relatie van de (wettelijk) vertegenwoordiger en de inhoud van de klacht.
2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan de klachtencommissie wordt de klager verwezen naar de vertrouwenspersoon zorg, klachtenfunctionaris en/of een externe instantie om hem te assisteren bij de op schrift stelling van de klacht. Aan de klager wordt gevraagd of hij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht.

Artikel 19 In behandeling nemen van een klacht

1. 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.
2. 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.
3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. 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.
6. 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 klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 20 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtencommissie brengt binnen een termijn van zes weken een advies uit over de klacht. 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.

2. Indien niet binnen de genoemde termijn een oordeel over de klacht kan worden uitgebracht, dan kan de klachtencommissie deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengen. De klachtencommissie doet hiervan schriftelijk mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen

Artikel 21 Bevoegdheid van de commissie

1. De klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is onbevoegd inzake klachten die niet onder de werking van deze klachtenregeling vallen.
3. De klachtencommissie kan de klager adviseren de klacht door een andere instantie die naar het oordeel van de klachtencommissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden te laten afhandelen. Indien de klager dit afwijst wordt de klacht alsnog in behandeling genomen.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade. De klachtencommissie beperkt zich tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
5. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtencommissie, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
6. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
7. 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.
8. 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 22 Niet-ontvankelijkheid van de klacht

1. 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 gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een beslissing over de gegrondheid van de klacht redelijkerwijs niet meer mogelijk zijn.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtencommissie, 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 klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 23 Meldplicht

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake binnen de door de klachtencommissie gestelde termijn maatregelen heeft getroffen of laten treffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge Wkkgz met het toezicht belaste ambtenaren.
2. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorgverlening.
3. De klachtencommissie zendt een kopie van de brieven waarin de melding als bedoeld in het eerste lid worden gedaan, aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur.
4. Naast de melding neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling waarbij de geldende procedure wordt gevolgd. De klachtencommissie is altijd verplicht te melden ook als de klager zijn klacht intrekt.

Artikel 24 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder en die benoemd zijn als lid van de klachtencommissie, kunnen niet betrokken worden bij het behandelen van klachten van cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers, van deze zorgaanbieder.

Artikel 25 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 gevegd 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 26 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. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

3. 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 27 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 28 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring 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. 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.
3. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan de Raad van Bestuur.

Artikel 29 Standpunt Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur is gehouden binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede te delen aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie of hij maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit, met opgave van redenen schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
3. Van door de klachtencommissie voorgestelde aanbevelingen kan worden afgeweken. Hiervoor dienen dan wel zwaarwichtige redenen te zijn, die schriftelijk en met motivering onderbouwd aan de klachtencommissie en aan klager/aangeklaagde meegedeeld dienen te worden.

Artikel 30 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
2. De klachtencommissie maakt een dossier per ingediende klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 31 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 32 Bijstand en kosten

Stichting Zuidwester brengt de klager geen kosten in rekening voor het indienen en afhandelen van een klacht en het inschakelen door de klager van de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie. Klager en aangeklaagde, hebben het recht zich tijdens elk onderdeel van de procedure te laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van degene die de persoon heeft ingeschakeld.

Artikel 33 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 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 35 Openbaarmaking klachtenregeling

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.

Artikel 36 Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. De evaluatie wordt gedeeld met de CCR.

Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 38 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.