

## 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 (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 aparte klachtenregeling. 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) Stichting Zuidwester worden ingediend. Het gaat dan om klachten op grond van de Jeugdwet/Wmo, de Zvw en Wlz (wetten die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)) of om klachten met betrekking tot Zuidwester voor Werk. 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

Het uitgangspunt is dat de klager binnen de mogelijkheden van de regeling zelf kiest waar hij zijn klacht kenbaar maakt en wil laten afhandelen. In alle gevallen wordt de klager uitgenodigd om de klacht eerst te bespreken met de medewerker of de medewerkers tegen wie de klacht is gericht. De mogelijkheden zijn:

### a. Rechtstreeks contact met betreffende medewerker(s)

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

## b. Bemiddelen door klachtenfunctionaris

Zuidwester heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris waarmee er contact kan worden opgenomen om te bekijken hoe het beste om te gaan met de klacht. Alle klachten worden door de functionaris vertrouwelijk behandeld.

De klager kan zich ook direct wenden tot de klachtenfunctionaris (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).

## c. Indienen bij de Raad van Bestuur

Als klager geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling niet naar tevredenheid is gegaan, kan de klager zijn klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Deze geeft een oordeel over de klacht. De Raad van Bestuur heeft hierbij een aantal mogelijkheden, zoals:

- de klachtencommissie vragen om een advies te geven bij klachten op grond van de Jeugdwet/Wmo, Zvw, Wlz of m.b.t. Zuidwester voor Werk. Deze commissie is ingesteld samen met Stichting Ipse de Bruggen.
- een externe deskundige raadplegen.

## d. Indienen klacht bij klachtencommissie

De klachtencommissie is, zoals hiervoor opgemerkt, een commissie die gezamenlijk is ingesteld door Stichting Ipse de Bruggen en Stichting Zuidwester.

Wenst de klager geen bemiddeling, is er niet aan de voorwaarden voor bemiddeling voldaan of is de bemiddeling mislukt, dan kan klager de klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klager kan zelf rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit gebeurt schriftelijk, onder vermelding van:

- naam van degene met de klacht;
- wie degene met de klacht vertegenwoordigt;
- reden van de klacht;
- tegen wie de klacht zich richt.

## e. Indienen geschil bij de externe geschillencommissie (voor klachten met betrekking tot Zuidwester voor werk)

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 voor Werk 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 : Stichting 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, Stichting Zuidwester of een (ex) medewerker van Stichting Zuidwester;
- j. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- k. Centrale Cliëntenraad : de 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 Stichting 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;

## Klachtenregeling cliënten

- 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;
- 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 Stichting Zuidwester en Stichting 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 Stichting 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 – Stichting Zuidwester voor Werk 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 / Stichting Zuidwester voor Werk 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 psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten
- 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;
  - d. de Raad van Bestuur
  - e. de klachtencommissie.

### 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 De klachtenfunctionaris

1. Klager kan zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. 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 bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt proactief cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - d. hij informeert proactief cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
  - f. voorlichting en scholing van medewerkers over klachtrecht en klachtenmanagement;
  - g. signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
3. 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.
4. De taak, benoeming, bevoegdheden en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in bijlage 1.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail 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. 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 6 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 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.
4. 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 7 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.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 8 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 klager en/of aangeklaagde om de procedure te bepalen.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

## Artikel 9 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. Als de klacht betrekking heeft op Zuidwester voor werk verzoekt de Raad van Bestuur 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 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 4 De klachtencommissie

### Artikel 10 Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 11 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie en ten hoogste 8 leden, waaronder de externe voorzitter en externe plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één orthopedagoog tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid in te stemmen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

### Artikel 12 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 de Raad van Bestuur.
2. De Raad van 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. verwaarlozing van de taak, belangenverstremming of andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan worden verlangd;
  - c. op verzoek van de klachtencommissie.

### Artikel 13 Ambtelijk secretaris

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.



## Artikel 14 Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. Het verslag wordt ter bespreking aangeboden aan de CCR.

## Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

### Artikel 15 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan 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 cliëntenvertrouwenspersoon, 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 16 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 klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## Artikel 17 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 18 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 19 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 20 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 21 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 22 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 geveerd 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 23 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 24 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 25 Oordeel klachtencommissie

1. Het oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het oordeel van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder oordeel 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 oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het oordeel 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 oordeel 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 26 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.

## Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

### Artikel 27 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 28 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 29 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 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.

### Artikel 31 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

## **Artikel 32 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 33 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 34 Onvoorziene omstandigheden**

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

## **Artikel 35 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.



## Bijlage 1: Klachtenfunctionaris

### Artikel 1 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 klachtenfunctionaris met inachtneming van het verzwaaard adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.  
De klachtenfunctionaris opereert onafhankelijk van de Raad van Bestuur en de lijnorganisatie.
3. 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 2 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 verzwaaard 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:
  - einde van de zittingsperiode;
  - op eigen verzoek;
  - 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 3 Taken

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.

### Artikel 4 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 Stichting Zuidwester, met in achtneming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen;
4. Het desgewenst overleg voeren met betrokkenen;
5. 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 5 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;
6. De Raad van Bestuur stelt de klachtenfunctionaris 4 uur secretariële ondersteuning per week ter beschikking.

## Artikel 6 Rapportages en jaarverslag

1. 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;
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dat telkenjare uiterlijk 1 februari 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 aan de centrale cliëntenraad

## Artikel 7 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.

## **Artikel 8 Klachten over de klachtenfunctionaris**

Klachten over de klachtenfunctionaris 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 persoon.