



# KLACHTENREGELING voor DEELNEMERS

---

van STICHTING LEGER DES HEILS WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSZORG

Versie

Definitief

Opgesteld

10-10-2022

Vastgesteld

25-10-2023

RvB (na instemming COR & LCR)

Eigenaar

Afdeling Kwaliteit, Compliance &

Audit

# Inhoudsopgave

---

1	Inleiding.....	3
2	Artikelen .....	6
3	Taakomschrijving klachtenfunctionaris.....	15
4	Huishoudelijk reglement klachtencommissie.....	17
5	De klachtencommissie.....	19
6	Taken van de klachtencommissie .....	20
7	Werkwijze van de klachtencommissie .....	20



# 1 Inleiding

## Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor deelnemers<sup>1</sup> van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (hierna: W&G) die zorg, hulp en/of ondersteuning<sup>2</sup> ontvangen op grond van:

- de Zorgverzekeringswet (Zvw),
- de Wet langdurige zorg (Wlz),
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),
- de Jeugdwet (alleen vrijwillige zorg), en/of
- de Wet forensische zorg (Wfz)<sup>3</sup>.

Aandachtspunten:

- Indien door een gemeente is bepaald dat de zorgaanbieder verplicht gebruik moet maken van de **gemeentelijke externe klachtencommissie**, vervallen de bepalingen over de (centraal voor W&G functionerende) klachtencommissie in deze regeling. In dat geval gelden de bepalingen van de door de gemeente verplichte commissie.
- Indien (ook) sprake is van de **Wet zorg en dwang (Wzd) of de Wet verplichte ggz (Wvggz)** wordt vanaf het moment dat het helder is dat de klacht onder de reikwijdte van de Wzd of Wvggz valt, de specifieke regeling bij Wzd of Wvggz gevolgd (en niet meer deze regeling).
- Soms ontvangt iemand zorg van **W&G én van een andere zorgaanbieder**. Als een klacht over het totale zorgpakket gaat kan dit met zich meebrengen dat een deelnemer bij meerdere zorgaanbieders een klacht indient. De betrokken zorgaanbieders maken dan met elkaar afspraken over de behandeling van de klacht.
- Deelnemers van de **Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming en Reclassering** maken geen gebruik van deze regeling. Zij kunnen een beroep doen op de klachtenregeling Leger des Heils Jeugdbescherming of op de klachtenregeling Leger des Heils Reclassering.

## Doel van de klachtenregeling

Laagdrempelige en doeltreffende bemiddeling en advisering bij en behandeling van klachten van deelnemers. De cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris spelen een belangrijke onafhankelijke en ondersteunende rol bij het behalen van dit doel.

*Laagdrempelig* betekent dat een deelnemer, zonder allerlei formele vereisten, zijn<sup>4</sup> onvrede bij een medewerker van W&G kan neerleggen.

*Doeltreffend* betekent dat het voortvarend, dan wel binnen een bepaalde termijn leidt tot een oplossing en de relatie tussen klagers en (medewerkers van) W&G waar mogelijk wordt hersteld.

## Clientvertrouwenspersoon

W&G neemt klachten van deelnemers serieus. Klachten ontstaan vaak in de relatie met de medewerker van wie iemand zorg ontvangt. De communicatie kan moeizaam verlopen of de deelnemer en medewerker begrijpen elkaar niet goed. Het is belangrijk om klachten zo veel

<sup>1</sup> Cliënten worden binnen W&G 'deelnemers' genoemd

<sup>2</sup> In het vervolg zal steeds over 'zorg' worden gesproken, zie ook artikel 1 van deze regeling begripsomschrijving 'zorg'.

<sup>3</sup> Voor zover de FZ niet wordt verleend in het kader van de Beginselenwet verpleging terbeschikkinggestelden (Bvt).

<sup>4</sup> Voor de leesbaarheid wordt in deze klachtenregeling de mannelijke vorm aangehouden.

mogelijk in de relatie deelnemer-medewerker te voorkomen. Daarom kan een deelnemer, zodra onvrede dreigt te ontstaan, gebruik maken van een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon helpt een deelnemer dit bespreekbaar te maken.

Een cliëntvertrouwenspersoon is iemand die deelnemers en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen deelnemer en medewerker/W&G voordoen. In een veilige omgeving kunnen deelnemer en cliëntvertrouwenspersoon spreken over de betreffende situatie. De cliëntvertrouwenspersoon luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning, met als doel dat deelnemers voor hun eigen belang op kunnen komen en hun situatie kunnen verbeteren.

De cliëntvertrouwenspersoon deelt geen informatie met derden zonder toestemming van de deelnemer.

Specifieke cliëntvertrouwenspersonen:

- *Vertrouwenspersoon AKJ* bij Jeugdwet en Wmo  
Deelnemers die jeugdhulp ontvangen van W&G in het kader van de Jeugdwet, kunnen te allen tijde een beroep doen op een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ).  
Ook als sprake is van een melding aan een Veilig Thuis-organisatie in het kader van de Wmo, kan degene die bij deze melding is betrokken een beroep doen op een vertrouwenspersoon van het AKJ.
- *Vertrouwenspersoon Wzd*  
Deelnemers die onder de Wzd vallen kunnen een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

### **Klachtenfunctionaris/klachtencommissie**

De deelnemer die onvrede ervaart bespreekt die met de medewerker of leidinggevende van die medewerker.

Komt de deelnemer met de betrokken medewerker en/of leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing, dan richt de deelnemer zich tot de klachtenfunctionaris. De deelnemer kan zich in dit gehele traject laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon.

De klachtenfunctionaris zal:

1. nagaan of de deelnemer al heeft geprobeerd zijn klacht bespreekbaar te maken met de betrokken medewerker en de leidinggevende. Zo niet, dan zal de klachtenfunctionaris de deelnemer nadrukkelijk op deze mogelijkheid wijzen, waarbij de deelnemer er tevens op wordt gewezen dat hij gebruik kan maken van een cliëntvertrouwenspersoon.
2. proberen te bemiddelen en adviseren om tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. Het is de bedoeling dat zowel de deelnemer als ook de medewerker/W&G hieraan meewerken. In het kader van bemiddeling en advisering is het mogelijk dat de klachtenfunctionaris onderzoek doet naar de omstandigheden rondom de klacht.

Als de inzet van de klachtenfunctionaris niet tot een voor de deelnemer werkbare situatie leidt, kan de deelnemer beslissen om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie (verder: klachtencommissie). Deze onderzoekt de klacht en brengt op grond van het onderzoek een *advies* uit aan W&G. De klachtencommissie kan hierbij aanbevelingen formuleren. Op basis van het advies en de aanbevelingen formuleert de Regiodirectie het oordeel.

Een deelnemer die zorg ontvangt in het kader van de **Jeugdwet** kan desgewenst zijn klacht altijd rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.

De klachtenfunctionaris heeft als belangrijke taak om aan te geven waar een deelnemer met zijn klacht terecht kan om te voorkomen dat de deelnemer zich bij het verkeerde adres meldt. Verder is de klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor de procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de zorgaanbieder en het informeren van de klager en de beklagde(n) over de voortgang van de klachtbehandeling.

## 2 Artikelen

### Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	de medewerker van de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, dan wel de zorgaanbieder rechtstreeks.
Cliëntvertrouwenspersoon:	<p>de door de zorgaanbieder aangestelde persoon die deelnemers en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen deelnemer en medewerker/zorgaanbieder voordoen. Hij kan helpen klachten op een duidelijke manier onder woorden te brengen en is gebonden aan privacyregels (vertrouwelijkheid van gesprek en gegevens).</p> <p>Een deelnemer die hulp en/of ondersteuning ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ). Ditzelfde geldt voor betrokkenen bij meldingen aan een Veilig-Thuis-organisatie in het kader van de Wmo.</p> <p>Als sprake is van onvrijwillige zorg en de Wzd van toepassing is, kan de deelnemer een beroep doen op de vertrouwenspersoon Wzd.</p>
Deelnemer:	<p>de natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.</p> <p>In de Jeugdwet is de deelnemer: jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over een jeugdige uitoefent of een pleegouder.</p> <p>In de Wmo bij een melding naar een Veilig Thuis-organisatie is de deelnemer: de betrokkene(n).</p>
Gedraging:	enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de deelnemer.
Klachtencommissie:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie die belast is met de klachtenbehandeling. Deze externe commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de zorgaanbieder.
Klachtencommissie-Wzd:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie waar W&G de behandeling van klachten die vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd) heeft belegd.

Klacht:	een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een deelnemer.
Klachtenfunctionaris:	de door de zorgaanbieder aangestelde persoon die met aandacht voor het perspectief van de deelnemer en van (de medewerker van) de zorgaanbieder streeft naar het komen tot een werkbare situatie; zoekend naar herstel van vertrouwen tussen deelnemer en beklagde. De persoon die tevens verantwoordelijk is voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de zorgaanbieder en het informeren van de klager en de beklagde over de voortgang.
Klager:	de deelnemer, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een medewerker in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	een natuurlijke persoon in dienst bij de zorgaanbieder, die in opdracht van de zorgaanbieder werkzaamheden voor de zorgaanbieder verricht. In deze klachtenregeling wordt tevens een natuurlijke persoon die op vrijwillige basis taken verricht ten behoeve van de zorgaanbieder (vrijwilliger) als medewerker aangemerkt .
Oordeel:	een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht door de klachtencommissie heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
Regiodirectie:	degenen die leidinggeven aan een van de regio's van de zorgaanbieder en die verantwoordelijkheid verschuldigd zijn aan de Raad van Bestuur.
Schadeclaim:	een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel een schadevergoeding verzoekt.
Vertegenwoordiger:	de persoon of de personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de deelnemer moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de deelnemer.

Wet:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Reglementaire termijn:	de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Zorg:	zorg, hulpverlening en /of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
Zorgaanbieder:	Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, gevestigd te Almere.

## Artikel 2 – Werkingsfeer

- Deze klachtenregeling is bedoeld voor deelnemers van de zorgaanbieder die zorg ontvangen op grond van de:
  - Zorgverzekeringswet (Zvw),
  - Wet langdurige zorg (Wlz),
  - Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),
  - Jeugdwet (alleen vrijwillige hulp en/of ondersteuning) en/of
  - de Wet forensische zorg (Wfz), voor zover de zorg niet wordt verleend in het kader van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt).
- Deze klachtenregeling is tevens van toepassing op Wzd-zorg voor zover de klacht niet gaat over de onderwerpen (beslissingen), zoals genoemd in artikel 55 Wzd (in samenhang gezien met artikel 53 lid 2 van de Wzd). Met betrekking tot klachten over de daar bedoelde onderwerpen is de klachtencommissie-Wzd bevoegd<sup>5</sup>.

## Artikel 3 – Bij wie kan een deelnemer terecht?

- De deelnemer kan terecht:
  - Bij de medewerker over wie hij niet tevreden is.
  - Bij de leidinggevende van de betreffende medewerker.
  - Bij de klachtenfunctionaris. In geval de inzet van de klachtenfunctionaris niet tot een voor de deelnemer werkbare situatie leidt, kan de deelnemer de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- De deelnemer kan zich in alle stappen laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon.

<sup>5</sup> Zodra het helder is dat het een Wzd-klacht (art. 55 Wzd) betreft, is de informele benadering niet meer van toepassing en wordt de procedure van de externe Klachtencommissie-Wzd gevolgd.



3. In geval de deelnemer en/of zijn ouder(s) vrijwillige hulp of ondersteuning ontvangt in het kader de Jeugdwet kan de deelnemer en/of zijn ouder(s) desgewenst rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. In geval een deelnemer zorg ontvangt in het kader van de Wmo en de betreffende gemeente heeft een eigen klachtencommissie in het leven geroepen, richt de deelnemer zich tot de klachtencommissie van de gemeente.

#### **Artikel 4 – Klacht indienen bij de medewerker**

1. Indien een deelnemer zijn klacht indient bij de medewerker, stelt de medewerker degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn (binnen enkele dagen) met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor een bevredigende oplossing van de klacht en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt. Hij attendeert de deelnemer op de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon. Verder attendeert hij op de klachtenregeling.
2. Een medewerker kan een klacht in het team bespreken met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening verbeteren.

#### **Artikel 5 – Klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokken medewerker**

1. Indien een deelnemer zijn klacht indient bij de leidinggevende, stelt die leidinggevende degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens klacht op korte termijn (binnen enkele dagen) met hem te bespreken. De betrokken medewerker wordt door de leidinggevende geïnformeerd. Tevens is de betrokken medewerker bij het gesprek aanwezig, tenzij de deelnemer en/of de leidinggevende dit niet wenselijk vindt/vinden. De leidinggevende attendeert de deelnemer op de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon. Verder attendeert hij op de klachtenregeling.
2. De leidinggevende kan een klacht in het team bespreken met als doel de klacht op te lossen en de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

#### **Artikel 6 – Het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris**

1. Als de klacht niet tot een oplossing is gekomen langs de weg zoals bedoeld in de artikelen 4 en 5, kan de klager zijn klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij de klachtenfunctionaris. Een mondeling of telefonisch ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris digitaal geregistreerd en voor instemming aan de klager voorgelegd.
2. Een klager kan zijn klacht rechtstreeks, dat wil zeggen zonder eerst de medewerker, dan wel zijn leidinggevende te hebben aangesproken, bij de klachtenfunctionaris indienen als hij hiervoor gegronde redenen aanvoert.
3. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
  - a. Een deelnemer of een door de deelnemer daartoe gemachtigde (schriftelijke toestemming) persoon.
  - b. Een wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer (zie artikel 1).
  - c. Nabestaanden van de deelnemer.
- d. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de deelnemer wordt beschouwd, kan hierover een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 7 – Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris**

1. Na het indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de mogelijkheden tot klachtbehandeling en maakt afspraken over de wijze van communiceren. Desgewenst geeft de klachtenfunctionaris aanvullende (schriftelijke) informatie.
3. Indien de klager die een klacht heeft ingediend op enig moment in het behandeltraject afziet van het geven van reacties, dan handelt de klachtenfunctionaris na een en andermaal te hebben gerappelleerd, naar bevind van zaken, waaronder desnoods het afsluiten van de klachtbehandeling. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. De klachtenfunctionaris overlegt met de klager over het te volgen traject klachtbehandeling:
  - a. Komen tot een bevredigende oplossing voor klager en medewerker/zorgaanbieder door bemiddeling/advisering door de klachtenfunctionaris.
  - b. Het verkrijgen van een formeel oordeel via behandeling door de klachtencommissie. In het kader van jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet wordt de klacht altijd behandeld door de klachtencommissie; a. is dan geen optie.
  - c. Schadeclaims worden niet door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie in behandeling genomen, maar doorgeleid naar de Regiodirectie. Zie verder artikel 11 van de klachtenregeling.

Het afgesproken traject wordt schriftelijk bevestigd.  
Het is mogelijk dat de keuze genoemd onder a. op enig tijdstip wordt gevolgd door de mogelijkheid genoemd onder b.  
De informatie die verkregen is uit het oorspronkelijke traject mag alleen met schriftelijke instemming van de klager in het opvolgende traject worden gebruikt.
5. De wettelijke of reglementaire termijn begint te lopen vanaf het moment dat de klager aangeeft een formeel oordeel via de klachtencommissie te willen ontvangen.
6. De behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris vindt voortvarend plaats, waarbij het doel is gericht op het bereiken van een duurzame en bevredigende oplossing van de klacht.  
Indien een bevredigende oplossing wordt bereikt, wordt dit en de inhoud ervan schriftelijk aan klager en medewerker/zorgaanbieder medegedeeld.
7. Bij een klacht die behandeld dient te worden door de Klachtencommissie-Wzd, meldt de klachtenfunctionaris deze aan bij deze commissie. Afhandeling gaat volgens de regeling van de Klachtencommissie-Wzd (zie hiervoor de betreffende regeling).

## **Artikel 8 – De behandeling door de klachtencommissie<sup>6</sup>**

1. Indien de klager een formeel oordeel wil ontvangen wordt de klacht doorgeleid naar de klachtencommissie, dan wel dient de klager in overleg met de klachtenfunctionaris zijn klacht zelf bij de klachtencommissie in.
2. Ingeval de klager zorg ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan hij zijn klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.
3. De klachtencommissie brengt advies uit aan de Regiodirectie. De Regiodirectie geeft met inachtneming van het advies een oordeel over de klacht, zo nodig met aandacht voor verbeterpunten/aanbevelingen.
4. De klachtenfunctionaris blijft gedurende het traject bij de klachtencommissie aanspreekpunt voor de klager voor wat betreft de voortgang in de behandeling.

<sup>6</sup> Zie voor aanvullende bepalingen betreffende de instelling en het functioneren van de klachtencommissie het Huishoudelijk Reglement van de klachtencommissie. De Klachtencommissie-Wzd heeft een eigen reglement zie [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl). De Klachtencommissie Wvvgz heeft eveneens een eigen reglement.

5. De klachtencommissie bevestigt aan klager binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht. Eveneens worden de Regiodirectie en de beklaagde(n) geïnformeerd over de klacht en over het verdere verloop van de procedure.
6. De klachtencommissie neemt binnen tien werkdagen een (voorlopige) beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de klager, de beklaagde(n) en de Regiodirectie medegedeeld. Tevens wordt medegedeeld de wijze waarop de behandeling zal plaatsvinden.  
De beklaagde(n) wordt verzocht binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek hiertoe, een schriftelijke reactie op de klacht te geven.
7. De klachtencommissie is bevoegd tot het doen van een zelfstandig onderzoek. Het onderzoek van de klachtencommissie vindt plaats op basis van de ingediende klacht en het schriftelijk verweer en eventuele aanvullende informatie.  
Daarnaast zal in de regel een hoorzitting worden gehouden in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en de beklaagde(n). De klachtencommissie is bevoegd de betrokkenen hiertoe op te roepen.  
Bij niet verschijnen van de klager en/of de beklaagde(n) kan de klachtencommissie beslissen betrokkenen opnieuw op te roepen voor een hoorzitting, onder aangeven van de gevolgen bij niet verschijnen.  
Slechts bij uitzondering, ter bepaling van de klachtencommissie, kunnen de klager en de beklaagde(n) buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.
8. De klachtencommissie kan in uitzonderlijke gevallen, ter beoordeling van de klachtencommissie, beslissen af te zien van een hoorzitting.
9. Voor het onderzoek van de klacht kan het nodig zijn kennis te nemen van (een gedeelte van) het zorgdossier. De klachtencommissie zal de klager hiervoor om schriftelijke toestemming vragen.
10. De klachtencommissie is bevoegd binnen de organisatie van de zorgaanbieder, als ook daarbuiten om informatie te vragen, die kan bijdragen aan de totstandkoming van het advies. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn verplicht medewerking te verlenen aan het geven van de gevraagde informatie.
11. De klachtencommissie is bevoegd een beroep te doen op een externe deskundige. Vragen aan en antwoorden van de externe deskundige worden als bijlage bij het advies gevoegd.
12. De klachtencommissie is bevoegd zich op de hoogte te stellen van de plek (en omstandigheden) waar de klachtsituatie zich heeft voorgedaan.
13. De klager kan zich, afgezien van het beroep op de cliëntvertrouwenspersoon, op eigen kosten laten bijstaan door een adviseur.

## **Artikel 9 – Formeel oordeel Regiodirectie**

1. Na het uitbrengen van het advies van de klachtencommissie formuleert de Regiodirectie binnen vier weken na ontvangst van het advies een gemotiveerd formeel oordeel naar aanleiding van de klacht. De termijn van vier weken kan eenmalig met vier weken worden verlengd. De directie deelt dit gemotiveerd schriftelijk mee aan de klager en de beklaagde(n).
2. Bij het oordeel betreft de Regiodirectie het advies van de klachtencommissie, zodanig dat de directie van de betrokken Regio alleen in uitzonderlijke situaties geheel of gedeeltelijk afwijkt van het advies van de klachtencommissie. De Regiodirectie dient hiervoor zwaarwegende redenen te hebben, die schriftelijk worden meegedeeld aan de klager en de beklaagde(n). Alvorens te besluiten tot afwijking van het advies van de commissie, dient de Regiodirectie de voorzitter van de commissie te horen.

3. Het oordeel van de Regiodirectie wordt aan de klager en de beklagde(n) schriftelijk medegedeeld. Het oordeel gaat zo mogelijk vergezeld van beslissingen en verbetermaatregelen die de Regiodirectie heeft genomen.
4. De Regiodirectie zorgt in alle situaties voor zorgvuldige afhandeling, ook als de klacht ongegrond is.

### **Artikel 10 – Geschillencommissie (Wkkgz)**

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. In geval de zorg wordt gegeven in het kader van de Jeugdwet en/of de Wmo, staat de weg naar de geschillencommissie niet open.
3. Indien de weg naar de geschillencommissie open staat, wordt hiervan mededeling aan de klager gedaan onder vermelding van het adres, van de termijn waarbinnen de klacht bij de geschillencommissie moet worden ingediend en van de plicht tot betaling van griffiegeld.

### **Artikel 11 – Het behandelen van een schadeclaim**

1. Schadeclaims worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. De behandeling van een schadeclaim wordt overgedragen aan de Regiodirectie.
2. Indien een schadeclaim betrekking heeft op, dan wel in verband staat met een ingediende klacht, wordt de schadeclaim pas in behandeling genomen na afronding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

### **Artikel 12 – Behandeling van klachten die op meerdere zorgaanbieders betrekking hebben**

1. Indien een klacht betrekking heeft op de zorgverlening door meerdere zorgaanbieder(s) – in samenhang verleend – en de klager heeft ook bij die andere zorgaanbieders een klacht ingediend, kan er, indien de klager dit wenst, een gecombineerde klachtbehandeling plaatsvinden. De klachtenfunctionaris neemt hiervoor contact op met de andere zorgaanbieder(s) bij wie eveneens een klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met die andere zorgaanbieders schriftelijk af wie de coördinatie van de klachtbehandeling op zich neemt en hoe de klacht behandeld zal worden. Er kan besloten worden tot een gezamenlijke klachtbehandeling door een klachtencommissie met afspraken over bevoegdheden en kosten, dan wel tot een afzonderlijke klachtbehandeling maar dan wel een op elkaar afgestemd oordeel en advies.

### **Artikel 13 – Intrekking klacht, stopzetten van de behandeling**

1. Het staat de klager vrij de klacht in te trekken. De intrekking dient schriftelijk ter attentie van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie plaats te vinden. Indien de intrekking mondeling plaatsvindt, wordt deze onder vermelding van datum en wijze van mededeling schriftelijk bevestigd. De behandeling van de klacht wordt dan beëindigd, tenzij er dringende redenen zijn voor de klachtencommissie de behandeling voort te zetten.

2. De klachtencommissie kan besluiten de behandeling van de klacht bij aanwezigheid van dringende redenen stop te zetten. Van een dringende reden kan sprake zijn bij bedreigingen, agressief gedrag of andere misdragingen richting beklagde(n). De stopzetting wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

#### **Artikel 14 – Klachten betrekking hebbend op een ernstige situatie met een structureel karakter in het kader van de Jeugdwet**

1. Indien een klacht zich naar het oordeel van de klachtencommissie richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder in de persoon van de Regiodirectie daarvan in kennis.
2. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp<sup>7</sup>.
3. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht ingevolge de Jeugdwet bij de met het toezicht belaste ambtenaren (artikel 9.2 Jeugdwet).

#### **Artikel 15 – Geheimhouding**

Eenieder 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.

#### **Artikel 16 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. De zorgaanbieder bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, afzonderlijk van het zorgdossier.
2. De klager en de beklagde(n) hebben recht op inzage van het betreffende klachtdossier met uitzondering van werkaantekeningen van de (leden van de) klachtencommissie.  
Degene die inzage wil krijgen dient daartoe een schriftelijk verzoek in bij de Regiodirectie. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd binnen vier weken na het ontvangen van het schriftelijke verzoek
3. Een klachtdossier wordt maximaal twee jaar – na afsluiten van het dossier – bewaard.
4. In afwijking van het vorige lid, kan de zorgaanbieder deze bewaartermijn verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. Klager wordt hierover geïnformeerd.

#### **Artikel 17 – Andere procedures**

Deze klachtenregeling laat voor de deelnemer onverlet dat hij zijn klacht aan of bij een andere instantie voorlegt of meldt.

---

<sup>7</sup> Hulp is één van de elementen in de begripsomschrijving 'zorg' in artikel 1 van deze regeling. Onder verantwoorde hulp verstaat de Jeugdwet hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.



## **Artikel 18 – Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten aan klager of beklaagde(n) in rekening gebracht. Uitzondering is het griffiegeld bij behandeling door de geschillencommissie (art. 10).
2. Kosten voor op eigen initiatief van klager of beklaagde(n) ingeschakelde adviseurs, bijstandsverleners, getuigen en/of deskundigen komen voor rekening van klager of beklaagde(n), naar gelang zij door wie zijn ingeschakeld.

## **Artikel 19 – Tolken**

W&G draagt op haar kosten zorg voor de aanwezigheid van een tolk indien hiertoe voor een goede behandeling van de klacht de noodzaak bestaat, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Artikel 20 – Jaarverslag**

Over ieder kalenderjaar stelt de zorgaanbieder uiterlijk 31 mei van het jaar daarop een geanonimiseerd verslag op van de door de zorgaanbieder behandelde klachten (aantal, aard, korte inhoud oordelen, verbetermaatregelen).

## **Artikel 21 – Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling op adequate wijze onder de aandacht van haar deelnemers en hun vertegenwoordigers wordt gebracht door onder meer plaatsing op het voor ieder toegankelijke deel van de website en het op aanvraag verstrekken van de klachtenregeling.

## **Artikel 22 - Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding en verder zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. Bij de evaluatie worden cliëntvertrouwenspersonen, klachtenfunctionarissen, de landelijke cliëntenraad, de centrale ondernemingsraad en de klachtencommissie betrokken.

## **Artikel 23 – Vaststelling en wijziging regeling**

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

## **Artikel 24 – Datum van inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 december 2023

### 3 Taakomschrijving klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk in overeenstemming met de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving zonder inmenging door de zorgaanbieder. Dit ongeacht of de klachtenfunctionaris andere werkzaamheden voor de zorgaanbieder verricht.
2. De klachtenfunctionaris treedt op als procesbegeleider en niet als zorginhoudelijk deskundige.
3. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris heeft aandacht voor het perspectief van de deelnemer en van (de medewerker van) de zorgaanbieder en richt zich bij zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame en zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht en op herstel van de relatie tussen deelnemer en betrokken medewerker(s).
5. De klachtenfunctionaris waarborgt bij de uitvoering van zijn functie de vertrouwelijke omgang tot de persoon van de klager of beklagde en tot de zorgaanbieder herleidbare informatie. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen mogelijk na toestemming van de persoon (deelnemer, klager, beklagde) over wie de informatie gaat, ingeval van een wettelijke plicht tot bekendmaking en ingeval van een conflict van plichten.
6. De klachtenfunctionaris heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a. **Opvang**, de klachtenfunctionaris:
    - is gemakkelijk en rechtstreeks bereikbaar. De contactgegevens staan op het publieke deel van de website en in de folder/flyer die deelnemers informeert over het indienen van klachten.
    - is vaardig in luisteren en communiceren, waaronder het bespreken van wensen en doelen van de klacht.
  - b. **Informatie en advies**, de klachtenfunctionaris:
    - informeert de klager over zijn taak als klachtenfunctionaris.
    - informeert de klager over de mogelijkheid om zich bij te laten staan door een cliëntvertrouwenspersoon.
    - informeert en adviseert over klachtmogelijkheden en van toepassing zijnde regelgeving.
    - informeert en adviseert over de te volgen klachtenregeling van W&G en in het bijzonder over de totstandkoming van een formeel oordeel door W&G.
    - informeert over mogelijke samenloop met andere zorgaanbieders.
    - informeert over de mogelijkheden tot het verkrijgen van bijstand in ruime zin van het woord en over mogelijke kosten die dit voor de klager meebrengt.
    - informeert de klager over zijn rechten en plichten en die van de zorgaanbieder.
  - c. **Bijstand**, de klachtenfunctionaris:
    - verkent met de klager de inhoud van de klacht en bespreekt wensen en doelen van de indiening van de klacht.
    - is klager desgewenst behulpzaam bij het op schrift stellen van zijn klacht.
    - is klager behulpzaam bij het formuleren van wensen voor bijstand (door anderen).
    - indien van toepassing: verwijzing naar andere instanties voor klachtbehandeling.

- draagt zorg voor het desgewenst doorgeleiden van de klacht naar de klachtencommissie.
  - d. **Bemiddeling**, de klachtenfunctionaris:
    - onderzoekt de klacht, gericht op oplossingsmogelijkheden.
    - bevordert de voorwaarden voor een oplossingsgerichte uitkomst van de klacht met herstel van de zorgverleningsrelatie.
    - verkent de mogelijkheden tot bemiddeling door de klachtenfunctionaris of eventueel een externe bemiddelaar.
    - bevordert de voorwaarden voor bemiddelbaarheid van de klacht gericht op een oplossingsgerichte uitkomst van de klacht met herstel van de zorgverleningsrelatie.
    - kan als gespreksleider optreden in een gesprek met klager en beklagde(n).
  - e. **Procesbegeleiding en voortgangsbewaking**, de klachtenfunctionaris:
    - leidt en begeleidt het proces van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast.
    - bewaakt actief de afhandeling van de klacht, binnen de vastgestelde termijnen en volgens gemaakte afspraken in de klachtenregeling van de zorgaanbieder.
    - houdt de klager en zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
    - zorgt voor afronding van de klachtbehandeling.
  - f. **Bevordering deskundigheid**, de klachtenfunctionaris:
    - bevordert de ontwikkeling en uitvoering van de klachtbehandeling binnen W&G.
    - draagt zorg voor het op peil brengen en houden van de kennis over klachtbehandeling onder de teamleiders van de eigen regio en overige partijen.
    - draagt zorg voor het informeren van de teamleiders en overige partijen binnen de eigen regio over wijzigingen aangaande de klachtenregeling.
    - draagt zorg voor het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de directeur zorg bij signalen over tekortkomingen op dit gebied.
    - draagt bij aan de landelijke ontwikkeling van klachtbehandeling binnen W&G.
7. De klachtenfunctionaris:
- a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij heeft verricht en de resultaten daarvan op landelijk afgesproken wijze.
  - b. rapporteert per kwartaal op basis van de onder a. verkregen informatie schriftelijk over zijn werkzaamheden, resultaten en eventuele knelpunten aan de Regiodirectie.
  - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorgverlening, legt hierover verantwoording af, gelijk met zijn kwartaalrapportage, en kan hieraan aanbevelingen verbinden.
  - d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling in overeenstemming met toepasselijke privacywet- en regelgeving, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
8. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de bestuurder zorg van W&G richten in geval hij zich belemmerd of benadeeld voelt in zijn taakuitoefening in overeenstemming met deze taakomschrijving. De bestuurder zorg doet onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen.

## 4 Huishoudelijk reglement klachtencommissie voor deelnemers

### Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Beklaagde:	de medewerker van de zorgaanbieder op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, dan wel de zorgaanbieder rechtstreeks.
Clientvertrouwenspersoon:	<p>de door de zorgaanbieder aangestelde persoon die deelnemers en hun vertegenwoordigers bijstaat in allerlei zaken die zich tussen deelnemer en medewerker/zorgaanbieder voordoen. Hij kan helpen klachten op een duidelijke manier onder woorden te brengen en is gebonden aan privacyregels (vertrouwelijkheid van gesprek en gegevens).</p> <p>Een deelnemer die hulp en/of ondersteuning ontvangt in het kader van de Jeugdwet kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ). Ditzelfde geldt voor betrokkenen bij meldingen aan een Veilig-Thuis-organisatie in het kader van de Wmo.</p> <p>Als sprake is van onvrijwillige zorg en de Wzd van toepassing is, kan de deelnemer een beroep doen op de vertrouwenspersoon Wzd.</p>
Deelnemer:	<p>de natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.</p> <p>In de Jeugdwet is de deelnemer: jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over een jeugdige uitoefent of een pleegouder.</p> <p>In de Wmo bij een melding naar een Veilig Thuis-organisatie is de deelnemer: de betrokkene(n).</p>
Gedraging:	enig handelen of nalaten en ook het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de deelnemer.
Klachtencommissie:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie die belast is met de klachtenbehandeling. Deze externe commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de zorgaanbieder.

Klachtencommissie-Wzd:	een onafhankelijke en onpartijdige commissie waar W&G de behandeling van klachten die vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd) heeft belegd.
Klacht:	een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een deelnemer.
Klachtenfunctionaris:	de door de zorgaanbieder aangestelde persoon die met aandacht voor het perspectief van de deelnemer en van (de medewerker van) de zorgaanbieder streeft naar het komen tot een werkbare situatie; zoekend naar herstel van vertrouwen tussen deelnemer en beklagde. De persoon die tevens verantwoordelijk is voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de zorgaanbieder en het informeren van de klager en de beklagde over de voortgang.
Klager:	de deelnemer, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.
Leidinggevende:	persoon met een sturende of een begeleidende rol ten aanzien van een medewerker in dienst van de zorgaanbieder.
Medewerker:	een natuurlijke persoon in dienst bij de zorgaanbieder, die in opdracht van de zorgaanbieder werkzaamheden voor de zorgaanbieder verricht. In deze klachtenregeling wordt tevens een natuurlijke persoon die op vrijwillige basis taken verricht ten behoeve van de zorgaanbieder (vrijwilliger) als medewerker aangemerkt .
Oordeel:	een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht door de klachtencommissie heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
Regiodirectie:	degenen die leidinggeven aan een van de regio's van de zorgaanbieder en die verantwoording verschuldigd zijn aan de Raad van Bestuur.
Schadeclaim:	een klacht waarbij de klager om een financiële vergoeding dan wel een schadevergoeding verzoekt.
Vertegenwoordiger:	de persoon of de personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de



Wet:	deelnemer moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de deelnemer. Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Indien een andere wet wordt bedoeld, wordt die andere wet uitdrukkelijk in de klachtenregeling genoemd.
Wettelijke termijn:	de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Reglementaire termijn:	de periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht moet geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Zorg:	zorg, hulpverlening en /of ondersteuning welke wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder.
Zorgaanbieder:	Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, gevestigd te Almere.

## 5 De klachtencommissie

### Artikel 2 – Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie, hierna te noemen: 'de commissie', bestaat uit drie onafhankelijke leden en even zoveel onafhankelijke plaatsvervangers, van wie er steeds drie gelijktijdig actief zijn. Een van hen, in de regel een jurist, wordt benoemd tot voorzitter van de commissie. Tevens wordt een plaatsvervangend voorzitter benoemd.
2. De drie leden en de drie plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder van wie er één lid en één plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad.
3. De leden van de commissie zijn onafhankelijk, dat wil zeggen dat zij geen rechtstreekse verbintenis hebben met de zorgaanbieder.

### Artikel 3 – Ambtelijk secretaris

1. De commissie wordt bijgestaan door een (ambtelijk) secretaris. De ambtelijk secretaris voert zijn werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de voorzitter.
2. De ambtelijk secretaris is verplicht tot geheimhouding van al datgene wat hem vanwege zijn werkzaamheden voor de klachtencommissie ter kennis is gekomen.

### Artikel 4 – Wraking en Verschoning

1. De klager en de beklaagde(n) worden tijdig geïnformeerd over de hoorzitting en welke leden deelnemen aan de klachtencommissie.
2. De klager kan bezwaar maken tegen de deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of

- omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
3. De voorzitter beslist over het verzoek tot wraking. Bij twijfel overlegt de voorzitter met het niet gewraakte lid van de klachtencommissie. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
  4. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken

#### **Artikel 5 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De commissie stelt een rooster van aftreden op.

#### **Artikel 6 – Einde lidmaatschap commissie**

Het lidmaatschap van de commissie eindigt:

- a. door het overlijden van het commissielid;
- b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
- c. door het besluit van de Raad van Bestuur in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht ofwel wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

#### **Artikel 7 – Correspondentie met W&G**

Alle berichten in het kader van de klachtenbehandeling aan de Regiodirectie worden ter informatie voor kopie conform gezonden naar de klachtenfunctionaris.

## **6 Taken van de klachtencommissie**

#### **Artikel 8 – Taken**

Tot de taken van de commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van de klachtenregeling in samenhang met dit huishoudelijk reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

## **7 Werkwijze van de klachtencommissie**

#### **Artikel 9 - Indiening van een klacht**

De doorgeleiding door de klachtenfunctionaris van een klacht naar de klachtencommissie vindt plaats ter attentie van de ambtelijk secretaris van de commissie onder vermelding van:

- a. Naam en verblijfplaats van de klager
- b. Zo mogelijk telefoonnummer en e-mailadres
- c. Een concrete beschrijving van de situatie(s) waarover wordt geklaagd
- d. Een concrete aanduiding van de klacht(en)
- e. De namen en functies van de beklagde(n)

- f. Het postadres van de commissie is: Klachtencommissie Leger des Heils W&G t.a.v. ambtelijk secretariaat Antwoordnummer 570 4200 WB Gorinchem Telefoon: 0183-682829 E-mail: [klachtenlegerdesheils@cbkz.nl](mailto:klachtenlegerdesheils@cbkz.nl)

#### **Artikel 10 – Behandeling van de klacht tijdens de hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar. De behandeling is vertrouwelijk.
2. Een hoorzitting biedt de klager en de beklaagde(n) hun standpunten kort toe te lichten en het biedt vooral de klachtencommissie de gelegenheid vragen te stellen, de nodige informatie en duidelijkheid te verkrijgen.
3. De voorzitter stelt klager en beklaagde(n) aan het einde van de zitting in de gelegenheid tot het voeren van het laatste woord.

#### **Artikel 11 – Beslissingen**

1. De externe commissie kan:
  - a. Zich onbevoegd verklaren van de klacht kennis te nemen. Dit betekent dat de klachtencommissie de klacht niet in behandeling kan nemen. De klachtencommissie is gehouden de klager en de beklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd van deze beslissing op de hoogte te stellen. De klachtencommissie kan de klager op andere klachtmogelijkheden wijzen.
  - b. Klager geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk verklaren in zijn klacht(en). Dit betekent dat de klacht geheel of gedeeltelijk niet in behandeling wordt genomen. De klachtencommissie is gehouden de klager en de beklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd van deze beslissing op de hoogte te stellen. De klachtencommissie kan de klager op andere klachtmogelijkheden wijzen.
  - c. De klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren
  - d. De klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren.
2. De klachtencommissie is in uitzonderlijke situaties bevoegd een klacht kennelijk ongegrond te verklaren als aanstonds na eerste kennisgeving van de klacht door de klachtencommissie onmiskenbaar duidelijk is dat de klacht niet tot gegrondheid kan leiden.
3. Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien:
  - a. De klacht niet voldoet aan de in de klachtenregeling gestelde vereisten.
  - b. Als een identieke klacht nog in behandeling is
  - c. Als een identieke klacht eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd
4. De klager krijgt de gelegenheid om vormfouten te herstellen.

#### **Artikel 12 – Aanbevelingen**

1. De klachtencommissie is bevoegd bij haar advies aanbevelingen te formuleren. Aanbevelingen maken geen onderdeel uit van het advies aan de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht, maar dienen te worden gezien als dringende aanmoediging aan de zorgaanbieder om bepaalde maatregelen te nemen, dan wel bestaand beleid op onderdelen te heroverwegen om klachten zoals ingediend te voorkomen.

#### **Artikel 13 – Bemiddeling**

1. De commissie kan, indien zij daar aanleiding toe ziet, bemiddelen tussen klager en beklaagde(n).

2. Indien de bemiddeling slaagt, legt de commissie hiervan verslag, alsmede van de gemaakte afspraken. Klager en beklaagde(n) stemmen uitdrukkelijk in met de gemaakte afspraken.
3. De klachtbehandeling eindigt met een geslaagde bemiddeling.

#### **Artikel 14 – Totstandkoming advies en aanbevelingen**

1. Nadat het onderzoek is afgerond, beraadt de klachtencommissie zich in voltallige bezetting. De klachtencommissie streeft naar consensus bij het uitbrengen van het advies.
2. Zo mogelijk reikt de klachtencommissie in haar advies, dan wel in haar aanbevelingen mogelijkheden om tot herstel van de zorgverleningsrelatie te komen.
3. Het advies wordt binnen de in de klachtenregeling gestelde termijn uitgebracht. Indien dit niet lukt, doet de klachtencommissie hiervan gemotiveerd schriftelijk mededeling aan de klager en de beklaagde(n) en de Regiodirectie.
4. De commissie maakt haar advies schriftelijk bekend aan de klager, de beklaagde(n), de Regiodirectie, de Raad van Bestuur en de klachtenfunctionaris van de werkeenheden.

#### **Artikel 15 – Verplichtingen van de Regio**

1. De Regiodirectie verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de commissie.
2. De Regiodirectie verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de commissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. De Regiodirectie verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

#### **Artikel 16 – Overige bepalingen**

1. De zorgaanbieder ziet erop toe dat dat klachtencommissie haar werkzaamheden verricht in overeenstemming met dit reglement.
2. In situaties waarvoor geen nadrukkelijke bepaling in deze klachtenregeling en/of het huishoudelijk reglement is opgenomen, handelt de klachtencommissie in overeenstemming met wat gebruikelijk is ten aanzien van een zorgvuldige klachtbehandeling. De klachtencommissie kan alvorens hiertoe over te gaan overleggen met de zorgaanbieder.