



Klachtenregeling SWZ

Versie december 2021

Voorwoord

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

Hoe klachten van cliënten binnen SWZ behandeld worden, is geregeld in de Klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Deze regeling is een bewerking van de modelregeling die was opgesteld op basis van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). De Wkcz is op 1 januari 2016 vervangen door de Wkkgz. De modelregeling uit 2016 kende een klachtenregeling voor behandeling van klachten op basis van de BOPZ. Nu de BOPZ is ingetrokken, vervalt deze variant.

De Wet Zorg en Dwang (WZD) heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de WZD. Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens deze klachtenregeling die de instelling op basis van de Wkkgz heeft opgesteld.

Voor klachten met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang is het van belang dat klachten over enkele in de WZD genoemde beslissingen en verplichtingen worden behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door Actiz en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN. Meer informatie is te vinden op www.kcoz.nl.

Deze klachtenregeling geeft informatie over de klachten afhandeling bij SWZ.

De soorten klachten worden besproken, de wijze waarop de organisatie de verschillende klachten intern en extern afhandelt en de wegen die cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen bewandelen om hun klachten gezien en gehoord te krijgen.

Uitgangspunt bij SWZ is dat een klacht in eerste instantie wordt uitgesproken en opgelost met de direct betrokkenen. Indien dit niet naar tevredenheid is gebeurd, kunnen de betrokken manager, de klachtenfunctionaris of de directeur/bestuurder worden benaderd. Bij nog immer aanwezige ontevredenheid over de afwikkelingen kan de externe klachtencommissie worden benaderd. Een gang naar de geschillencommissie zou de laatste stap met een klacht zijn. In deze regeling staan de details hierover verder uitgewerkt. Ook staan de verschillende contactgegevens van SWZ, de externe klachtencommissie en de geschillencommissie aan het eind van deze regeling vermeld.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1	ALGEMENE BEPALINGEN	1
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	1
HOOFDSTUK 2	KLACHTOPVANG	2
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	2
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	2
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	2
HOOFDSTUK 3	KLACHTENCOMMISSIE.....	4
Artikel 5	Klachtencommissie.....	4
Artikel 6	Samenstelling klachtencommissie.....	4
Artikel 7	Einde lidmaatschap klachtencommissie.....	4
Artikel 8	Ambtelijk secretaris.....	5
HOOFDSTUK 4	KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE	6
Artikel 9	Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 10	In behandeling nemen van een klacht	6
Artikel 11	Termijn van behandeling.....	7
Artikel 12	Bevoegdheid van de klachtencommissie	7
Artikel 13	Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 14	Zittingscommissie	8
Artikel 15	Wraking	8
Artikel 16	Onderzoek	8
Artikel 17	Hoorzitting.....	9
Artikel 18	Stopzetting behandeling van de klacht	9
Artikel 19	Advies klachtencommissie	9
Artikel 20	Oordeel directeur/bestuurder.....	10
HOOFDSTUK 5	KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE DIRECTEUR/BESTUURDER.....	11
Artikel 21	Het indienen van een klacht.....	11
Artikel 22	Bevoegdheid van de directeur/bestuurder	11
Artikel 23	Ontvankelijkheid van de klacht	11
Artikel 24	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	12
Artikel 25	Stopzetting behandeling van de klacht	12

Artikel 26	Beoordeling klacht door de directeur/bestuurder	12
Artikel 27	Beoordeling klacht die geldt voor meerdere zorgaanbieders.....	13
HOOFDSTUK 6	OVERIGE BEPALINGEN	14
Artikel 28	Geschillencommissie	14
Artikel 29	Geheimhouding	14
Artikel 30	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	14
Artikel 31	Overige klacht- en meldmogelijkheden	14
Artikel 32	Kosten.....	14
Artikel 33	Jaarverslag en reglement	14
Artikel 34	Openbaarmaking klachtenregeling	15
Artikel 35	Evaluatie	15
Artikel 36	Onvoorziene omstandigheden	15
Artikel 37	Vaststelling en wijziging regeling.....	15
Artikel 38	Datum van inwerkingtreding.....	15
Diverse relevante Contactgegevens		16
Klachtenfunctionaris SWZ		16
Klachtencommissie.....		16
De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg,		16
Inspectie voor de Gezondheidszorg		16
Functiebeschrijving Stichting Wassenaarse Zorgverlening.....		17
Klachtenfunctionaris		17
Doel van de functie		17
1. Plaats in de organisatie		17
1.1 Ressorteert rechtstreeks onder de directeur / bestuurder		17
2. Hoofdbestanddelen.....		17
3. Taakomschrijving (per hoofdbestanddeel)		17
4. Contacten.....		18

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|------------------------|--|
| a. | zorgaanbieder | Stichting Wassenaarse Zorgverlening (SWZ); |
| b. | directeur / bestuurder | directeur / bestuurder SWZ; |
| c. | klachtencommissie | de klachtencommissie zoals bedoeld in hoofdstuk 3 van deze regeling |
| d. | cliënt | natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie SWZ zorg verleent of heeft verleend; |
| e. | 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 SWZ of door een persoon die voor SWZ werkzaam is; |
| f. | klager | degene die een klacht indient; |
| g. | aangeklaagde | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| h. | inspecteur | de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg; |
| i. | cliëntenraad | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van SWZ. Binnen SWZ is een cliëntenraad actief; |
| j. | klachtenfunctionaris | degene die binnen SWZ belast is met de opvang van klachten van cliënten; |
| k. | zorg | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt; |
| l. | geschillencommissie | de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg, die klachten behandelt tussen cliënten en een verpleeghuis, een verzorgingshuis of de thuiszorg. |

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. andere medewerkers van het betrokken team;
 - c. de manager van het betrokken team;
 - d. de klachtenfunctionaris;
2. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, de directeur/bestuurder of de klachtencommissie.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft collega's en/of diens leidinggevende bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. SWZ beschrijft de taken en de werkwijze van de klachten functionaris nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. SWZ onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directeur/bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

SWZ stuurt de rapportages ter kennis aan de betrokken cliëntenraden en/of de Centrale Cliëntenraad.

6. SWZ stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris 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 directeur/bestuurder. Deze onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door SWZ aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
9. De directeur/bestuurder stelt de cliëntenraad in de gelegenheid verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot een vooringenomen besluit tot benoeming van een klachtenfunctionaris

HOOFDSTUK 3 KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5 Klachtencommissie

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

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De directeur/bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De directeur/bestuurder benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor SWZ zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De directeur/bestuurder stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De directeur/bestuurder benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De directeur/bestuurder stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag.
2. Ontslag van een lid van de klachtencommissie volgt:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de voorzitter van de klachtencommissie worden ontslagen, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De voorzitter wordt niet ontslagen dan nadat de directeur/bestuurder de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

1. De directeur/bestuurder stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de directeur/bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De directeur/bestuurder stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

HOOFDSTUK 4 KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.

SWZ heeft een klachtenformulier voor cliënten van SWZ. Het ingevulde formulier kan per post of e-mail (adresgegevens SWZ op de laatste pagina van deze regeling) worden toegezonden.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande(n).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn,

schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie brengt binnen 6 tot 10 weken advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de directeur/bestuurder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de directeur/bestuurder, na toestemming van de klager/cliënt, een kopie van de klacht.

Artikel 12 Bevoegdheid van de klachtencommissie

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

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld onder lid 2, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld onder lid 3, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14 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. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 15 Wraking

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

Artikel 16 Onderzoek

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

Artikel 17 Hoorzitting

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

Artikel 18 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, SWZ en de klager.

Artikel 19 Advies klachtencommissie

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

d. de directeur bestuurder

Artikel 20 Oordeel directeur/bestuurder

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

HOOFDSTUK 5 KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE DIRECTEUR/BESTUURDER

Artikel 21 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur/bestuurder.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande(n).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directeur/bestuurder 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 directeur/bestuurder de klacht niet in behandeling. De directeur/bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 22 Bevoegdheid van de directeur/bestuurder

1. De directeur/bestuurder 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. Indien de directeur/bestuurder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directeur/bestuurder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 23 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur/bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directeur/bestuurder 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 klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de directeur/bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 24 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directeur/bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directeur/bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directeur/bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 25 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 of per e-mail aan de directeur/bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 26 Beoordeling klacht door de directeur/bestuurder

1. De directeur/bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur/bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur/bestuurder 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 directeur/bestuurder.
2. Indien de directeur/bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur/bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur/bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel volgt. De directeur/bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is directeur/bestuurder de bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directeur/bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. 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 directeur/bestuurder 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 klachtencommissie voor te leggen. De directeur/bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres van de klachtencommissie.

Artikel 27 Beoordeling klacht die geldt voor meerdere zorgaanbieders

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 directeur/bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directeur/bestuurder 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.

HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 28 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg. 3.

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

Artikel 31 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 32 Kosten

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

Artikel 33 Jaarverslag en reglement

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

Artikel 34 Openbaarmaking klachtenregeling

De directeur/bestuurder 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 SWZ te plaatsen.

Artikel 35 Evaluatie

1. De directeur/bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als deze dit wenselijk vindt.
2. De directeur/bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad. Daar waar de externe klachtencommissie een aandeel heeft gehad in de oplossing van de klacht wordt deze ook bij de evaluatie betrokken.

Artikel 36 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 37 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 38 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 december 2021

Aldus vastgesteld na ontvangst van de adviezen van de Cliëntenraad en van de Ondernemingsraad van Stichting Wassenaarse Zorgverlening.

Directeur/bestuurder

Ir. H.A.C. Branderhorst

Diverse relevante Contactgegevens

Klachtenfunctionaris SWZ

Stichting Wassenaarse Zorgverlening

Van Zuylen van Nijveltstraat 313

2242 LJ Wassenaar

E-mail: info@swz-zorg.nl

Klachtencommissie

Postbus 52150

2505 CD Den Haag

Telefoon: 070-449 3000

E-mail: klachtencommissie@saffiergroep.nl

De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg,

Postadres Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

<https://www.degeschillencommissie.nl>

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 462

3500 AL Utrecht

Telefoonnummer: 070-23338799

Klachtenfunctionaris

Stichting Wassenaarse Zorgverlening biedt ondersteuning en zorg aan mensen op oudere leeftijd en mensen met een lichamelijke handicap. De ondersteuning richt zich op welbevinden en zorg in de breedste zin van het woord. De Klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige positie en ressorteert direct onder de directeur / bestuurder.

Doel van de functie

Het bieden van gerichte ondersteuning bij onvrede over de gang van zaken. Het geven van informatie en advies bij vragen en klachten van cliënten en hun naasten alsmede van medewerkers en derden. Het zorg dragen voor een goede afstemming tussen betrokken partijen en het bemiddelen bij klachten. Het ondersteunen bij de afwikkeling van klachten en het ondersteunen van partijen bij het komen tot een oplossing.

1. Plaats in de organisatie

1.1 Ressorteert rechtstreeks onder de directeur / bestuurder

2. Hoofdbestanddelen

- 2.1 Is eerste aanspreekpunt bij klachten of onvrede. Verzorgt de eerste opvang en verwijst waar nodig. Geeft informatie en advies over de te nemen vervolgstappen en ondersteunt bij het indienen van een klacht.
- 2.2 Bewaakt het proces van de klachtafhandeling. Informeert betrokkenen over de voortgang van het proces en de afhandeling. Adviseert betrokkenen over de te nemen vervolgstappen.
- 2.3 Bemiddelt en biedt ondersteuning bij het oplossen van de klacht. Draagt zorg voor een bij de aard van de klacht passend proces.
- 2.4 Overige taken.

3. Taakomschrijving (per hoofdbestanddeel)

- ad 2.1* Is rechtstreeks benaderbaar voor direct en indirect betrokkenen. Informeert de klager over de klachtmogelijkheden en draagt, zo nodig, zorg voor een adequate verwijzing. Verzorgt de eerste opvang en/of geeft informatie en advies bij vragen en klachten. Verkent, desgewenst, met de klager de klacht, diens vraag, verzoek of doelen en wensen. Komt in samenspraak met de klager en/of aangeklaagde tot een eerste analyse van de klacht.
- ad 2.2* Bewaakt het proces om te komen tot afwikkeling van de klacht. Volgt het traject van afhandeling van de klacht en legt informatie hierover vast. Zorgt voor het informeren van de klager over de voortgang van de afhandeling en geeft adviezen over de mogelijk te nemen vervolgstappen. Bewaakt, binnen de gestelde kaders van de klachtenregeling, actief de afhandeling van de klacht en bericht alle betrokkenen over de uitkomsten van de klachtafhandeling.
- ad 2.3* Verkent indien nodig in contact met de klager en aangeklaagde de mogelijkheid van bemiddeling en bevordert de condities voor bemiddelbaarheid van de klacht. Zorgt voor een bij de situatie

passende inrichting en begeleiding van het bemiddelingstraject. Bevordert de totstandkoming van heldere afspraken over verbetermaatregelen. Draagt zorg voor een afronding van de bemiddeling.

ad 2.4 Destilleert, gevraagd en ongevraagd uit klachten informatie die relevant is voor verbetering van de kwaliteit van zorg en voor realisering van een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder. Signaleert, gevraagd en ongevraagd mogelijke tekortkomingen in de (rechts)positie van cliënten, samenwerking met leden van het sociaal netwerk, klantvriendelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de zorg. Adviseert over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg, op door klagers ervaren problemen. Meldt, (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, leden van het sociaal netwerk, medewerkers of derden.

4. Contacten

4.1 Intern: Cliënten, familie, vrijwilligers, medewerkers, en alle overige bij de organisatie betrokken personen, hetzij incidenteel hetzij structureel van aard.

4.2 Extern: voor de functie relevante externe personen en instanties.

5. Functie-eisenprofiel

5.1 <i>Kennis</i>	HBO werk en denkniveau is vereist. Kennis over relevante wet- en regelgeving is een pré alsmede kennis over de rechten en plichten (en rechtspositie) van cliënten, leden van het sociaal netwerk, medewerkers en derden. Kennis over klachtrecht en klachtenprocedures is vereist.
5.2 <i>Zelfstandigheid</i>	Zelfstandigheid is vereist bij het verrichten van de werkzaamheden binnen de kaders van de klachtenregeling. Initiatief en creativiteit zijn vereist bij het geven van adviezen en doen van verbetervoorstellen.
5.3 <i>Sociale vaardigheden</i>	Hoge eisen worden gesteld aan sociale vaardigheden zoals empathie, tact, luisteren en het overbruggen van tegenstellingen. Eigen worden gesteld aan servicegericht optreden en gevoel voor verhoudingen. Geduld en volharding is van belang bij het behandelen van de klachten.
5.4 <i>Risico's, verantwoordelijkheden, invloed</i>	Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor het ondersteunen van het proces van klachtafhandeling en het faciliteren bij de te ondernemen acties. Er bestaat risico op het (mede) veroorzaken van geestelijk letsel bij cliënten, verwanten en medewerkers vanwege de (bemiddelende) rol binnen het proces.
5.5 <i>Uitdrukkingsvaardigheid</i>	Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid zijn vereist bij het bieden van gerichte ondersteuning en het geven van informatie en advies in uiteenlopende (gespreks-) situaties. Aanpassingsvermogen in de uitdrukkingsvaardigheid is van belang in het goed aan kunnen sluiten bij de belevingswereld van de ander.
5.6 <i>Bewegingsvaardigheid</i>	Er worden geen bijzondere eisen gesteld aan bewegingsvaardigheid
5.7 <i>Oplettendheid</i>	Oplettendheid is vereist bij het zien van verbanden, signaleren van in- en externe ontwikkelingen en het handelen binnen het perspectief van de klachtenregeling. Daarnaast is oplettendheid vereist bij het faciliteren en ondersteunen bij de te ondernemen activiteiten en acties bij het afhandelen van de klacht en het evalueren daarvan.
5.8 <i>Overige functie-eisen</i>	Eisen worden gesteld aan doorzettingsvermogen bij het afhandelen van de klacht. Systematisch werken is vereist bij het structureren van het proces van de klachtafhandeling. Integriteit is vereist bij het beschikken over gegevens uit de klachten en de opvattingen, gevoelens en overtuigingen van de ander. Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag in contacten met anderen.
5.9 <i>Inconveniënten</i>	Psychische belasting treedt op door het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk van planningen en door het omgaan met tegengestelde belangen en geconfronteerd te worden met expliciete emoties.

Ontwikkeld door PO&O in maart 2017,

ingedeeld door PO&O in april 2017

Vastgesteld door de directeur / bestuurder in april 2017