



Klachtenregeling SWZ

Versie oktober 2017

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 omgaan. 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 zij 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. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorgorganisaties die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

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. Het meest opvallende verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. Dit houdt niet zondermeer in dat de klachtencommissie opgeheven kan worden. Organisaties met Bopz aangemerkte locaties blijven, op basis van de Wet Bopz, verplicht om een klachtencommissie in stand te houden.

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 klachtenfunctionaris, de betrokken manager of de directeur / bestuurder (mits niet BOPZ gerelateerd) 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 | 3 |
| Artikel 2 | Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? | 3 |
| Artikel 3 | De medewerker en diens leidinggevende | 3 |
| Artikel 4 | De klachtenfunctionaris | 3 |
| HOOFDSTUK 3 | KLACHTENCOMMISSIE..... | 5 |
| Artikel 5 | Klachtencommissie..... | 5 |
| Artikel 6 | Samenstelling klachtencommissie..... | 5 |
| Artikel 7 | Einde lidmaatschap klachtencommissie..... | 5 |
| Artikel 8 | Ambtelijk secretaris..... | 6 |
| HOOFDSTUK 5 | KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE | 7 |
| Artikel 9 | Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht..... | 7 |
| Artikel 10 | In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht | 7 |
| Artikel 11 | Aard van de klacht en termijn van behandeling..... | 8 |
| Artikel 12 | Bevoegdheid van de klachtencommissie | 8 |
| Artikel 13 | Ontvankelijkheid van de klacht | 9 |
| Artikel 14 | Schorsing Bopz-klacht..... | 9 |
| Artikel 15 | Zittingscommissie | 10 |
| Artikel 16 | Wraking | 10 |
| Artikel 17 | Onderzoek | 11 |
| Artikel 18 | Hoorzitting..... | 11 |
| Artikel 19 | Stopzetting behandeling van de klacht | 11 |
| Artikel 20 | Advies klachtencommissie | 11 |
| Artikel 21 | Oordeel directeur/bestuurder..... | 12 |
| HOOFDSTUK 5 | KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE DIRECTEUR/BESTUURDER..... | 14 |
| Artikel 22 | Het indienen van een klacht..... | 14 |
| Artikel 23 | Bevoegdheid van de directeur/bestuurder | 14 |
| Artikel 24 | Ontvankelijkheid van de klacht | 14 |
| Artikel 25 | Werkwijze bij beoordeling van een klacht | 15 |

| | | |
|---|---|----|
| Artikel 26 | Stopzetting behandeling van de klacht | 15 |
| Artikel 27 | Beoordeling klacht door de directeur/bestuurder | 15 |
| Artikel 28 | Beoordeling klacht die geldt voor meerdere zorgaanbieders | 16 |
| HOOFDSTUK 6 | OVERIGE BEPALINGEN | 17 |
| Artikel 29 | Geschillencommissie | 17 |
| Artikel 30 | Geheimhouding | 17 |
| Artikel 31 | Archivering en bewaartermijn klachtendossier | 17 |
| Artikel 32 | Overige klacht- en meldmogelijkheden | 17 |
| Artikel 33 | Kosten | 17 |
| Artikel 34 | Jaarverslag en reglement | 17 |
| Artikel 35 | Openbaarmaking klachtenregeling | 18 |
| Artikel 36 | Evaluatie | 18 |
| Artikel 37 | Onvoorziene omstandigheden | 18 |
| Artikel 39 | Datum van inwerkingtreding | 18 |
| Diverse relevante Contactgegevens | | 19 |
| Klachtenfunctionaris SWZ | | 19 |
| Klachtencommissie | | 19 |
| De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging & Geboortezorg, | | 19 |
| Inspectie voor de Gezondheidszorg | | 19 |
| Bijlage Functiebeschrijving Klachtenfunctionaris | | 20 |

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 en niet zijnde een Bopz-klacht; |
| f. | BOPZ-klacht | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen); |
| g. | klager | degene die een klacht indient; |
| h. | aangeklaagde | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| i. | BOPZ-arts | de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen SWZ; |
| j. | inspecteur | de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg; |
| k. | 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. Eén onderdeel van de cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van SWZ Sophieke en één onderdeel van de cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van SWZ Willibrord. |
| l. | klachtenfunctionaris | degene die binnen SWZ belast is met de opvang van klachten van cliënten; |
| m. | 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;

n. 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 klachtencommissie of bij de directeur/bestuurder; een Bopz-klacht kan **alleen** worden ingediend bij de klachtencommissie (zie artikel 5).

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

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

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

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 bestuurder/directeur. 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 verzwaaard 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 5 KLACHTENBEHANDELING EN PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 9 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

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

SW 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.
4. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de client, tenzij het een minderjarige client betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - h. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie

vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

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

Artikel 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch 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.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-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 of een Bopz-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 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.

Artikel 14 Schorsing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.

3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 15 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. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
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 16 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 17 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 gevergd 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 18 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 19 Stopzetting behandeling van de klacht

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

Artikel 20 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De 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. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
 5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
 6. 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

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelende persoon;
- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur.

Artikel 21 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 22 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 23 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. De directeur/bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt hij ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. 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 24 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 25 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 26 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 27 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 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 bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen. directeur/bestuurder

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 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.

Artikel 28 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 29 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 30 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 31 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 32 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 33 Kosten

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

Artikel 34 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 kennis neming 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 de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 35 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 de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 36 Evaluatie

1. De directeur/bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding 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 37 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 38 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 39 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 9 oktober 2017

Aldus vastgesteld op 9 oktober 2017 na ontvangst van de adviezen van de Cliëntenraad en van de Ondernemingsraad van Stichting Wassenaarse Zorgverlening.

Directeur/bestuurder

N.Th.M. Olsthoorn

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: info@saffier-haaglanden.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 beleveringswereld 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 plannings 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