

2018

Klachtenreglement Surplus



Surplus

1-11-2018



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene Bepalingen	4
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	4
Scope		7
Inleiding		7
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	7
Artikel 2.1	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	7
Artikel 2.2	Hoe kan een klacht worden ingediend?	8
Artikel 2.3	Klachten indienen bij de raad van bestuur	8
Artikel 2.4	Werkwijze klachtenopvang door medewerker en diens leidinggevende	8
Artikel 2.5	Rol van de klachtenfunctionaris	9
Artikel 2.6	De rol van de functionaris gegevensbescherming t.a.v. klachten	10
Hoofdstuk 3	De klachtencommissie	11
Artikel 3.1	Klachtencommissie	11
Artikel 3.2	Samenstelling klachtencommissie	11
Artikel 3.3	Einde lidmaatschap klachtencommissie	12
Artikel 3.4	Ambtelijk secretaris	13
Artikel 3.5	Bijeenkomsten klachtencommissie	13
Artikel 3.6	Vacatiegelden t.b.v. de leden van de klachtencommissie	14
Hoofdstuk 4	Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie	15
Artikel 4.1	Het indienen van een klacht (niet BOPZ)	15
Artikel 4.2	Het indienen van een BOPZ-klacht	15
Artikel 4.3	Het indienen van een klacht volgens de jeugdwet	15
Artikel 4.4	In behandeling nemen van een klacht	15
Artikel 4.5	Aard van de klacht en termijn van behandeling	17
Artikel 4.6	Bevoegdheid van de commissie	17
Artikel 4.7	Ontvankelijkheid van de klacht	18
Artikel 4.8	Zittingscommissie	19
Artikel 4.9	Wraking	19
Artikel 4.10	Onderzoek	19
Artikel 4.11	Hoorzitting	20
Artikel 4.12	Stopzetting behandeling van de klacht	20
Artikel 4.13	Advies klachtencommissie	20
Artikel 4.14	Oordeel raad van bestuur	21

Artikel 4.15 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	22
Artikel 4.16 Geschillencommissie	23
Artikel 4.17 Geheimhouding	23
Artikel 4.18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	23
Hoofdstuk 5 Overige bepalingen	24
Artikel 5.1 Overige klacht- en meldmogelijkheden	24
Artikel 5.2 Kosten	24
Artikel 5.3 Jaarverslag en reglement	24
Artikel 5.4 Openbaarmaking klachtenregeling	24
Artikel 5.5 Evaluatie	24
Artikel 5.6 Onvoorziene omstandigheden	25
Artikel 5.7 Vaststelling en wijziging regeling	25
Artikel 5.8 Voorrang bepalingen	25
Artikel 5.9 Datum van inwerkingtreding	25
Addendum afspraken aangaande vacatie gelden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. Zorgaanbieder : Stichting Surplus
 - b. Raad van bestuur : de raad van bestuur van stichting Surplus;
 - c. Klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in hoofdstuk 3 en artikel 4.5 van deze regeling. Bij een BOPZ klacht wordt hiermee de BOPZ klachtencommissie bedoeld als genoemd in de Wet Bijzonder opnemingen in psychiatrische Ziekenhuizen (wet BOPZ);
 - d. Cliënt : natuurlijke persoon die zorg/ behandeling/maatschappelijke dienstverlening of overige dienstverlening vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg, behandeling, maatschappelijke dienstverlening (Wmo of ander contract) of 'overige dienstverlening' 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 de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een BOPZ-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de regionale klachtencommissie BOPZ, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. BOPZ-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in [artikel 41 wet BOPZ](#), hiervoor is Surplus aangesloten bij de regionale klachtencommissie;
 - g. Klager : degene die een klacht indient (cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger en/of nabestaande);
 - 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 de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - j. Inspecteur : de bevoegde inspecteur gezondheidszorg en jeugd;

- k. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Surplus;
- l. Zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- m. Klachtenfunctionaris : degene die onafhankelijk is binnen de organisatie en belast is met de opvang van klachten van cliënten; de functionaris heeft een analyserende, adviserende rol naar het bestuur (voor zover de regeling wordt gesproken over hij/hem kan tevens zij/haar gelezen worden);
- n. WKKGZ : de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
- o. 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 of Wmo-ondersteuning, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid en welbevinden van de cliënt;
- p. Geschillencommissie : de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg behandelt alle door cliënten van de zorgaanbieder aan haar voorgelegde geschillen over gedragingen van de zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening in de zin van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, voor zover deze niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie is ondervangen;
- q. Cliëntvertegenwoordiger : als mensen de regie over hun eigen leven niet zelf kunnen voeren of dreigen te verliezen, is het van belang dat anderen hen helpen en op bepaalde momenten als vertegenwoordiger beslissingen voor hen nemen.
Vertegenwoordiging kan plaatsvinden op het gebied van persoonlijke belangen (niet-financiële belangen) en financiële belangen;
NB zoals is opgetekend in het cliëntdossier.
- r. Wettelijk vertegenwoordiger : wettelijk vertegenwoordiger [curator of mentor], iemand die door de cliënt is gemachtigd of iemand

- die optreedt als vertegenwoordiger op grond van artikel 465 van de [Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst](#) (Wgbo)
NB zoals is opgetekend in het cliëntdossier.
- s. Eerste contactpersoon : de persoon waarmee de afdeling als eerste contact opneemt bij organisatorische vragen rondom de cliënt.
NB zoals is opgetekend in het cliëntdossier.
- t. Ambtelijk secretaris : de ambtelijk secretaris verricht werkzaamheden op secretariael gebied met als doel de optimale functionering van het klachtencommissie.
- u. Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) : Wet betreft de 'bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van [persoonsgegevens](#) van Europese staatsburgers en betreffende het vrije verkeer van die gegevens'. De nieuwe wet geldt wereldwijd voor alle ondernemingen en organisaties die persoonsgegevens bijhouden en verwerken van Europese staatsburgers onafhankelijk of er al dan niet betaald wordt voor diensten of producten.
- v. Autoriteit Persoonsgegevens (AP) : De AP houdt toezicht op de naleving van de [wettelijke regels](#) voor bescherming van [persoonsgegevens](#). Onder toezicht vallen diverse activiteiten, zoals [onderzoek doen](#).
- w. Persoonsgegevens : zijn alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van de wet.
- x. Functionaris Gegevensbescherming (FG) : taken van de FG
- Het informeren en adviseren van de verantwoordelijke en de bewerker over hun verplichtingen op grond van de AVG en de meldplicht datalekken;
 - Toezien op de uitvoering en toepassing van het privacy beleid van de verantwoordelijke en bewerker;
 - Optreden als contactpersoon voor de AP.
- y. Nabestaande : Bloedverwant en/of Naverwant, wie blijft leven als een familielid overlijdt
- z. Hulpverlener : De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Scope

Deze klachtenregeling cliënten is van toepassing op de cliënten van Surplus zorg en behandeling, welzijn en jeugdzorg. Ook enkele externe (zorg)instellingen zijn aangesloten bij deze klachtenregeling, te weten Behandelcentrum Surplus en zorghotel Merlinde¹.

Inleiding

Onze medewerkers doen iedere dag hun best om verantwoorde zorg en diensten te leveren passend bij de wensen en verwachtingen van onze cliënten. Toch kan het zo zijn dat cliënten ontevreden zijn over de zorg of geleverde dienst. Wij vinden het dan ook heel belangrijk om deze signalen te horen en met cliënten in dialoog te gaan om samen tot een passende oplossing te komen. Bovenal willen we hier van leren teneinde onze zorg en dienstverlening te verbeteren. Deze klachtenregeling is de uitwerking die conform de Wkkgz uiteengezet is. De samenvatting is uiteengezet in prettig leesbare folders voor cliënten en medewerkers onder andere verkrijgbaar via klantenservice of via de website van Surplus.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2.1 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

- 1) Een cliënt, diens cliëntvertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de klachtencommissie wkgz;
 - e. de regionale klachtencommissie in casu [BOPZ klachten](#);
 - f. de raad van bestuur.
- 2) Een klacht kan door de cliënt of diens cliëntvertegenwoordiger worden ingediend bij de klachtencommissie wkgz, een [BOPZ-klacht kan worden ingediend bij de regionale klachtencommissie](#). Ook de mantelzorger, kan met bovenstaande personen zijn ontevredenheid bespreken over de gedragingen van (medewerkers van) Surplus jegens hen zelf.
- 3) Een klacht over gegevensbescherming kan gemeld worden aan de klachtenfunctionaris. Indien van toepassing wordt de functionaris gegevensbescherming ingeschakeld.

De eerste contactpersoon niet zijnde de cliëntvertegenwoordiger van de cliënt kan in gesprek treden met de medewerker, de direct leidinggevende van de medewerker en de klachtenfunctionaris. De eerste contactpersoon die geen

¹ Met uitzondering van de cliënten die vanuit de MARQ zorg en behandeling ontvangen.

cliëntvertegenwoordiger van de cliënt is en de mantelzorger kunnen geen klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 2.2 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per email worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt art. 4.1 op welke wijze klachten bij de klachtencommissie kunnen worden ingediend.

Artikel 2.3 Klachten indienen bij de raad van bestuur

De raad van bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen, danwel de klager verwijzen naar de desbetreffende medewerker of diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris of naar de klachtencommissie. De raad van bestuur bewaakt de voortgang van de verdere klachtafhandeling en handelt hierin conform de verplichtingen als omschreven in de Wkkgz en in dit reglement.

Artikel 2.4 Werkwijze klachtenopvang door 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 bemiddeling door de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
4. Indien een cliënt de 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 3, 5 en 6 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende. Medewerkers en leidinggevendens dragen persoonlijk zorg voor een vlotte afhandeling van de klacht.
5. Medewerkers kunnen ter ondersteuning van de klachtenbehandeling beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

6. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost verwijst de medewerker of diens leidinggevende, de klager naar de klachtenfunctionaris en/of naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 2.5 Rol van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan;
 - b. desgevraagd adviseert en ondersteunt hij medewerkers en leidinggevendenden bij de afhandeling van klachten;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - d. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - e. analyseert de klachten t.b.v. de (kwartaal)rapportages;
 - f. verwijst door naar de functionaris gegevensbescherming indien er sprake is van een klacht over de bescherming persoonsgegevens.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris een (half) jaarverslag op over de werkzaamheden van hem. Dit verslag wordt besproken tijdens de halfjaarlijkse vergadering zoals beschreven onder artikel 3.5.
6. Na afhandeling van de klacht wordt het dossier geregistreerd conform de werkwijze van de klachtenfunctionaris.

7. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, verwijst de klachtenfunctionaris naar de klachtencommissie.
8. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
9. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van de klachtenfunctionaris.

Artikel 2.6 De rol van de functionaris gegevensbescherming t.a.v. klachten

1. De functionaris gegevensbescherming ziet erop toe dat persoonsgegevens gedocumenteerd worden en meldingen en mededelingen van inbreuken in verband met persoonsgegevens gedaan worden (registratie, bewaartermijn en aantoonbaarheid geschiedt conform de AVG);
2. De raad van bestuur stelt een functionaris gegevensbescherming aan die desgewenst direct benaderbaar² is voor cliënten en medewerkers via privacy@surplus.nl. In deze mail staat in ieder geval de volgende informatie:
 - Naam van de melder;
 - Naam of namen van degene die bij het voorval zijn betrokken;
 - Datum en tijd van voorval;
 - Nauwkeurige beschrijving van de situatie of het voorval waarover ontevredenheid is;
 - Welke stappen al gezet zijn om ontevredenheid op te lossen;
 - Eventueel bijlage(n) meesturen die het voorval verduidelijken.
3. De functionaris gegevensbescherming treedt op als contactpersoon voor de autoriteit persoonsgegevens.

² Cliënten en medewerkers kunnen zelfstandig een melding doen bij de autoriteit persoonsgegevens. Via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl> kopje Melden.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 3.1 Klachtencommissie

1. De raad van bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 5.6 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
NB Vanuit de Jeugdwet heeft de klachtencommissie een meldende taak.
Indien de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. Voor BOPZ klachten is Surplus aangesloten bij de regionale klachtencommissie.

Artikel 3.2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden en ten hoogste tien leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. In de overgangperiode naar één klachtencommissie voor Surplus kan de commissie uit meer dan het aangegeven maximum bestaan.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie, de voorzitter en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De raad van bestuur 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.

5. In de klachtencommissie zijn tenminste twee juristen benoemd, een functionaris met welzijnsachtergrond, een functionaris met een zorgachtergrond, een Specialist Ouderengeneeskunde en eventueel een psycholoog.
6. De voorzitter en plaats vervangend voorzitter zijn jurist.
7. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend maximaal eenmaal herbenoemd worden. De maximale zittingstermijn betreft acht jaar. De commissie hanteert een rooster van aftreden.
8. Competenties leden;
De leden van de klachtencommissie:
 - hebben zicht en kennis op het gebied van zorg/welzijn en de geldende, van belang zijnde, regelgeving;
 - zijn bekend met de verschillende diensten die de organisatie verleent;
 - zijn op de hoogte van de inhoud en toepassing van de klachtenregeling;
 - bezitten vaardigheden om hun onafhankelijke rol op een deskundige wijze te vervullen;
 - zijn in staat om de raad van bestuur adequaat te adviseren;
 - bezitten personele/juridische en/of zorginhoudelijke kennis en ervaring

De leden van de klachtencommissie zijn in staat om:

- zich in te leven in personen en situaties;
- goed te communiceren, zowel mondeling als schriftelijk;
- doelgericht te vragen, te analyseren en te objectiveren;
- tot een onafhankelijk advies en oordeel te komen;
- op een onafhankelijke wijze leiding te geven aan hoorzittingen.

Artikel 3.3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie of de ambtelijk secretaris:
 - 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 raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur 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 3.4 Ambtelijk secretaris

1. De raad van bestuur stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.
4. Taken van de ambtelijk secretaris
 - Het secretariael ondersteunen van de klachtafhandeling;
 - Het regelen van de bijeenkomsten van de klachtencommissie;
 - Het uitvoeren van overige werkzaamheden aangaande klachtencommissie, waaronder het doorgeleiden van declaraties.

Artikel 3.5 Bijeenkomsten klachtencommissie

Twee keer per jaar vindt een bijeenkomst plaats tussen de leden van de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ambtelijk secretaris en een lid van de raad van bestuur. Doelstelling van de bijeenkomst is het evalueren van de werking van, het bewaken, bevorderen en uitvoeren geven aan de klachtenregeling. In de vergaderingen wordt verslag gedaan van de afgehandelde klachten op hoofdlijnen, het (half)jaarverslag van de klachtenfunctionaris. Hierover wordt (gevraagd en ongevraagd) advies gegeven.

Artikel 3.6 Vacatiegelden t.b.v. de leden van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen jaarlijks voor de vergaderingen een vast bedrag. Voor de zittingscommissie worden per afgeronde klachtbehandeling vacatiegelden uitgekeerd.

De omvang van de vacatiegelden zijn opgenomen in het beloningsbeleid.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 4.1 Het indienen van een klacht (niet BOPZ)

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens cliëntvertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden;
 - f. degene die voor zover de klacht betrekking heeft op Surplus Welzijn, een cliëntengroep vertegenwoordigt.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als cliëntvertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 4.2 Het indienen van een BOPZ-klacht

1. Voor de behandeling van BOPZ klachten wordt verwezen naar de regeling van de [regionale klachtencommissie](#).

Artikel 4.3 Het indienen van een klacht volgens de jeugdwet

1. Een klacht over jeugdhulp kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend.
2. Een klacht kan ingediend worden door:
 - a) een jeugdige
 - b) een ouder
 - c) een ouder zonder gezag
 - d) een voogd
 - e) degene die, anders dan als ouder, het gezag over de jeugdige uitoefent
 - f) een pleegouder
 - g) Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande, indien een van de hierboven genoemde personen is overleden.

Artikel 4.4 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 of dit niet meer wenst.

2. Indien de klacht naar het oordeel van de voorzitter van de klachtencommissie zich niet leent voor (verdere) behandeling door de klachtencommissie, dan geeft hij dit schriftelijk door met zijn motieven hiervoor. Bijvoorbeeld in casu een lopende civiel rechtelijke procedure of een bodem procedure.
3. 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.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het elektronisch cliëntdossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie in het kader van de AVG dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. 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.
8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt of diens cliëntvertegenwoordiger (m.u.v. klachten vallend onder art 4.3.10) 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.

9. Voor zover voor de klachtbehandeling inzage in het medisch deel van het cliëntendossier noodzakelijk is wordt de toestemming voorafgaand gevraagd aan de cliënt of diens vertegenwoordiger, overeenkomstig lid 4.4. Voor inzage in het medisch dossier wordt naast toestemming van de cliënt ook toestemming van de arts gevraagd. Hiervoor geldt voor deze een termijn van veertien dagen voor het nemen van een besluit. Een afwijzend besluit voor inzage medisch dossier dient voldoende gemotiveerd te zijn.
10. Voor de behandeling van BOPZ klachten wordt verwezen naar de regeling van de [regionale klachtencommissie](#).

Artikel 4.5 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken of de klacht wordt behandeld of niet. Indien naar zijn oordeel de klacht niet behandeld wordt deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtencommissie brengt met inachtneming van de bepalingen in de Wkkgz binnen zes weken na dagtekening advies uit over de klacht. Bij dreigende overschrijding van die termijn informeert de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk. In dit schrijven wordt de reden van verlenging van de termijn aangegeven, de termijn kan maximaal 4 weken worden verlengd. NB indien de klacht door de klachtencommissie pas in behandeling genomen kan worden na ontvangst van aanvullende informatie, wordt de aanlevertijd vermeerderd op de gestelde termijnen. Dit kan onder andere in geval van vertraging in de informatie uitvraag bij de extern betrokkenen bijvoorbeeld de huisarts. In die gevallen maakt de klachtencommissie melding van een schorsing en bevestigt dit schriftelijk.

Artikel 4.6 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, 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.

4. 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.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Met instemming van beide partijen kan de klachtencommissie een klacht m.b.t. een schadevergoeding in behandeling nemen en hierin een advies uitbrengen aan de zorgaanbieder/dienstverlener. De commissie geeft geen advies over de aansprakelijkheid en/of de hoogte van de schadevergoeding.
7. De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de raad van bestuur als deze naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op ernstige calamiteiten.

Artikel 4.7 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;
 - e. indien een klacht in behandeling is bij de geschillencommissie.
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 in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de 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 4.8 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste 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, of anderszins betrokken is, 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 ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 4.9 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, 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 4.10 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen, bijvoorbeeld inzake klachten betrekking hebbende op de bescherming van de persoonsgegevens. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 4.11 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 de zorgaanbieder 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 4.12 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 4.13 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 aanbevelingen 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. Adviezen 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 raad van bestuur.

Artikel 4.14 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 4.4 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 raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie. NB indien de klacht door de klachtencommissie pas in behandeling genomen kan worden na ontvangst van aanvullende informatie, wordt de aanlevertijd vermeerderd op de gestelde termijnen.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem

binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten of de klacht wil voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De raad van bestuur 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 raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. Als de klachtencommissie een klacht in behandeling heeft genomen, informeert de raad van bestuur de klachtencommissie over mondelinge of schriftelijke contacten met klager en informeert zij de klachtencommissie schriftelijk over de inhoud daarvan en eventueel daarbij gemaakte afspraken.

Artikel 4.15 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur 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 jeugdzorg.

Artikel 4.16 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 sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 4.7 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 4.17 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 geldt of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 4.18 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Uitzondering: De bewaartermijn van de dossiers vallend onder de jeugdwet worden 5 jaar gearhiveerd door de klachtencommissie.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 5.1 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 5.2 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Overige kosten, waaronder reis- en verblijfkosten en kosten voor (juridische) bijstand, zijn voor ieders eigen rekening.

Artikel 5.3 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
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 raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur 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 5.4 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun cliëntvertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 5.5 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen drie jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur of de klachtencommissie dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, en informeert de cliëntenraad .

3. De klachtencommissie evalueert het functioneren in het laatste kwartaal van ieder lopend kalenderjaar.

Artikel 5.6 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 raad van bestuur.

Artikel 5.7 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.

Artikel 5.8 Voorrang bepalingen

Dit reglement is gebaseerd op de modelregeling met toelichting van Actiz 2016. Voor zover dit reglement en de toelichting van Actiz 2016 tegenstrijdig zijn, hebben de bepalingen in dit reglement voorrang.

Artikel 5.9 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement wordt vastgesteld door de raad van bestuur na positief advies van de cliëntenraad conform de WMCZ. Het reglement treedt in werking op [datum x]