	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

## 1.9.1 klachtenregeling WKKGZ en WZD


### Klachtenregeling

#### INLEIDING

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie 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. De Wijngaerd gebruikt hiervoor de Model-klachtenregeling van Actiz.

Voor zorgorganisaties zoals de Wijngaerd die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, is van belang dat klachten over enkele in de Wzd genoemde beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. De Wijngaerd heeft voor de behandeling van WZD klachten gekozen voor de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant. De uitvoering van RKC is te lezen in de uitvoeringsregeling Wzd link

In het eerste deel van deze klachtenregeling leest u hoe de Wijngaerd klachten behandelt die niet onder de WZD vallen. In het tweede deel de regeling die betrekking heeft op klachten die wel onder de WZD vallen.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		


## DEEL 1: KLACHTENREGELING ALGEMEEN

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : **seniorenpartner de Wijngaerd**
- b. raad van bestuur : **de directeur-bestuurder seniorenpartner de Wijngaerd**
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. 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, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:	Definitief	3		
Versienummer:				

handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder; **Henk Moerenhout**

h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten; Henk Moerenhout

i. 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.

2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij a, c, d, en h worden hieronder toegelicht.*

*a. zorgaanbieder*


*De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, in de regel een stichting. Deze modelregeling gaat ervan uit, dat de zorgaanbieder vertegenwoordigd wordt door de Raad van Bestuur. Het is mogelijk om bij één of meerdere onderdelen van deze klachtenregeling niet te kiezen voor vertegenwoordiging van de zorgaanbieder door de Raad van Bestuur, maar door een bepaalde functionaris. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, moet de betreffende bepaling uiteraard worden aangepast.*

*c. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel i.*

*Als de zorgaanbieder ervoor kiest om de klachtenregeling ook toe te passen op klachten van cliënten die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning kan deze definitie aangepast worden en kan aan de begripsbepalingen toegevoegd worden dat onder maatschappelijke ondersteuning wordt verstaan: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015.*

*Bij de keuze om de klachtenregeling ook te gebruiken voor klachten over maatschappelijke ondersteuning kan de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris desgewenst uitgesloten worden. Dit geldt ook voor de mogelijkheid*

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

*om na de beoordeling van de klacht een beroep te doen op de geschillencommissie. Indien hiervoor gekozen wordt, moet dat expliciet in de bepaling over respectievelijk de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie worden opgenomen.*

*Desgewenst kan 'overige zorg- en dienstverlening' aan de definitie worden toegevoegd. Dan kan de klachtenregeling ook gebruikt worden voor klachten over diensten in aanvulling op het pakket dat op basis van de Wlz wordt geleverd.*

*d. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze modelregeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de Raad van Bestuur of de persoon / instantie die de Raad van Bestuur de taak heeft gegeven om klachten te beoordelen.*

*In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In deze modelregeling worden klachten met en zonder verzoek tot schadevergoeding beide geregeld. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering. .*

*h. klachtenfunctionaris*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In de praktijk worden doorgaans de termen klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon gebruikt.*


*In de modelregeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van deze modelregeling vrij om een andere functiebenaming te kiezen.*

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende; **bij de Wijngaerd de regieverpleegkundige**
- c. de klachtenfunctionaris.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

### **Toelichting**

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn uitgewerkt in artikel 4.*

*Zorgaanbieders die onvrijwillige zorg bieden op basis van de Wet zorg en dwang kunnen in dit verband cliënten en hun vertegenwoordigers ook attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd.*

#### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende


1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid 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.

### **Toelichting**

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

#### 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

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:	Definitief	3		
Versienummer:				

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 en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
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 Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
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 de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

### *Toelichting*


#### *Algemeen*

*In de praktijk wordt aan de opvang van klachten op sterk verschillende wijze invulling gegeven. Ook de benaming van de functionaris die hiermee belast is, verschilt in de praktijk. De termen cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtenbemiddelaar komen vaak voor. Deze regeling gebruikt de term klachtenfunctionaris. Het staat de gebruikers van dit model vrij een andere functiebenaming te kiezen.*

*Op 1 juli 2020 treedt de Wmcz 2018 in werking. Deze wet bepaalt dat de zorgaanbieder de instemming moet vragen van de cliëntenraad voor besluiten over de profielschets van de klachtenfunctionaris (artikel 8, lid 1, onderdeel b Wmcz 2018).*

#### *Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven*

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

*naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*

*Deze modelregeling geeft in lid 2 een richtsnoer voor het handelen van de klachtenfunctionaris. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen hem daarop aanspreken.*

#### *Lid 3*

*Bij het opstellen van een functiebeschrijving kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de modelfunctiebeschrijving die de VKIG heeft opgesteld. Deze is gepubliceerd op [www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)*

#### *Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een klachtenfunctionaris in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De klachtenfunctionaris heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.*

#### *Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de klachtenfunctionaris benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

#### *Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.*

#### *Lid 7*


*Deze bepaling geeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de Raad van Bestuur passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de klachtenfunctionaris in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.*

*Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de Raad van Bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Raad van Bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

#### *Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking*



	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de klachtenfunctionaris zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De klachtenfunctionaris kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de klachtenfunctionaris kunnen waarnemen.

In de modelregeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend klachtenfunctionaris niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de klachtenfunctionaris, maar kan ook bij onvrede over het werk als klachtenfunctionaris een beroep worden gedaan op de waarnemend klachtenfunctionaris.

De modelregeling laat de ruimte om te kiezen voor een vaste waarnemend klachtenfunctionaris of om deze ad hoc aan te wijzen.

### Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

#### Artikel 5 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 nabestaanden.
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 Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.


#### Toelichting

##### Lid 1

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten beoordeelt en bepaalt of maatregelen genomen worden naar aanleiding van een klacht. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Wkkgz laat de Raad van Bestuur de ruimte om deze taak aan iemand anders op te dragen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur van die beleidsruimte geen gebruik maakt en zelf de verantwoordelijkheid houdt voor de uitoefening van deze taak. In lid 1 wordt daarom aangegeven dat klachten worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Dit houdt niet in dat een lid van de Raad van Bestuur persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.

##### Lid 2



	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden en iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze modelregeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreeerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene.*

*Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.*

### Lid 3

De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.

### Artikel 6 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur Bij de Wijngaerd: de directeur-bestuurder

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:	Definitief	3		
Versienummer:				

beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan (naam klachtencommissie).

3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### *Toelichting*

##### *Lid 1*

*In uitzonderlijke gevallen is de Raad van Bestuur niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

##### *Lid 2*

*Deze bepaling is alleen van belang voor zorgaanbieders in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd). Andere zorgaanbieders kunnen deze bepaling uit de klachtenregeling schrappen.*

*De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de raad van bestuur worden beoordeeld, maar door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties.*

*Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:*


- \* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- \* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- \* uitvoering van onvrijwillige zorg;*
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;*
- \* een beslissing over verlof of ontslag;*
- \* een beslissing van de Wzd-functionaris*

*Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:*

- \* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- \* een verplichting van de Wzd-functionaris.*

##### *Lid 3*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de Raad van Bestuur zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder*

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:	Definitief	3		
Versienummer:				

doorstuurt.

## Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de 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 Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### Toelichting

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze modelregeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGJ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.*

## Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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.

### Toelichting

#### Lid 1

*De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan*

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

*toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.*

*Deze modelregeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.*

*Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de klachtenfunctionaris hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de Raad van Bestuur geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Raad van Bestuur moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Raad van Bestuur kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze modelregeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoek zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze modelregeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd.*

*De Raad van Bestuur kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.*

*Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.*

#### *Lid 2*


*Deze modelregeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Raad van Bestuur een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.*

### **Artikel 9 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 Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### **Artikel 10 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan 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 door de Raad van Bestuur.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

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 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 en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en 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 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.

#### *Toelichting*

##### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Raad van Bestuur namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De Raad van Bestuur is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Raad van Bestuur worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.*


*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de Raad van Bestuur en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Raad van Bestuur de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de Raad van Bestuur afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

##### *Lid 3*

*Dat de Raad van Bestuur zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

##### *Lid 4*

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Raad van Bestuur. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden*

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

*en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie. In 2016 geldt een termijn van twaalf maanden nadat de klager zijn klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend.*

### **Artikel 11 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 jeugdhulp.

#### **Toelichting**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.*


### **Artikel 12 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.

#### **Toelichting**

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg. Op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) is meer informatie te vinden over de geschillencommissie. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.*



	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Raad van Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

1. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Toelichting**

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

### **Artikel 14 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.

#### **Toelichting**

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

### **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 16 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

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

#### **Toelichting**

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een*



	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

*daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

## **Artikel 18 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Toelichting**

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

#### Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

#### Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling


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

### **Toelichting**

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).*

*Op 1 juli 2020 treedt de Wmcz 2018 in werking, het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad bij besluiten over de klachtenregeling wordt dan vervangen door een instemmingsrecht (artikel 8, lid 1, onderdeel a Wmcz 2018).*

## **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

	Document- verantwoordelijk: Caroline Heestermans Status: Definitief Versienummer: 3	Wijzigingsdatum: 06-01-2021 Evaluatiedatum: n.v.t.
---	---	---

## DEEL 2: KLACHTENREGELING WZD

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*

### Voorwoord

Met ingang van 1 januari 2020 vervangt de Wet Zorg en Dwang (Wzd) de BOPZ. 2020 is een overgangsjaar.

In de Wzd is een klachtencommissie een verplichting. Van de zorgaanbieders, die zijn aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie (RKC), laten 7 organisaties de Wzd klachten van hun cliënten behandelen door de RKC. Dit betreft:

Avoord Zorg & Wonen, Etten leur Raffy-Leystroom, Breda

De Wijngaerd, Made


Het Hoge Veer, Raamsdonksveer

Seniorenresidentie Ruitersbos, Breda Park Zuiderhout, Teteringen

Zorgstichting 't Heem, Udenhout

De overige aangesloten zorgaanbieders zoeken hiervoor aansluiting bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) of een andere klachtencommissie.

Bij het opstellen van deze klachtenregeling is gebruik gemaakt van de klachtenregeling van KCOZ.

	Document- verantwoordelijk: Caroline Heestermans Status: Definitief Versienummer: 3	Wijzigingsdatum: 06-01-2021 Evaluatiedatum: n.v.t.
---	---	---

Daar waar de regeling een andere invulling heeft gekregen, is deze aangepast.

De regeling is opgesteld samen met de aangesloten organisaties en met Zorgbelang Brabant.

De regeling is nader ingevuld in de Uitvoeringsregeling Wzd.

April 2020

Zorgbelang Brabant

Datum 24 april 2020

Plaats Tilburg

Naam Mevr. J. van den Hoek Handtekening


Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant

Datum

Plaats

Naam Mr. D. Janssen

Handtekening

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum: 06-01-2021 Evaluatiedatum: n.v.t.
	Heestermans Status: Versienummer:	Definitief 3	

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen en klachtmogelijkheden ex artikel 55 Wzd

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:


a. zorgaanbieder	: zorgaanbieder die actief is in de ouderenzorg, thuiszorg of
	gehandicaptenzorg en die blijkens zijn klachtenregeling de
	Regionale Klachtencommissie heeft belast met de
	behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd;
b. RKC	: de Regionale Klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 2;
c. cliënt	: cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd;
d. vertegenwoordiger	: de vertegenwoordiger van een cliënt, zoals beschreven in de
	Wzd, art.1 lid sub e;
e. nabestaande	: nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de
	Wet
	kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
f. klager	: degene die een klacht indient;
g. zittingscommissie	: de leden van de RKC die een klacht behandelen;
h. klacht	: een klacht over een beslissing of over de nakoming van een
	verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht
	kan worden ingediend;
i. stuurgroep RKC	: overleg van de organisaties die de RKC, onderdeel Wzd
	hebben ingesteld;
j. Wzd	: Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk
	gehandicapte cliënten.
k. Wzd-functionaris	: functionaris zoals omschreven in artikel 1 lid 1 sub m Wzd

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 lid 1 Wzd een klacht worden ingediend:

de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;

de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen; uitvoering van onvrijwillige zorg zoals vermeld in het zorgplan;

een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;

een beslissing over verlof of ontslag;

Op grond van artikel 55 lid 2 Wzd kan tevens een klacht worden ingediend over:

de nakoming van de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;

een beslissing van de Wzd-functionaris.


REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*

### **Artikel 2 Taak RKC**

1. De RKC is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De RKC is ingesteld door de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant.
  
1. De RKC heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de RKC met deze taak hebben belast.
  
1. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de RKC niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Hierover zal de zorgaanbieder een melding doen bij de RKC. Voor de bevoegdheid van de RKC om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

### **Artikel 3 Werkwijze RKC**

1. De RKC verricht haar werkzaamheden op basis van de Wzd en van deze regeling.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

1. De RKC is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

## Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten

### Artikel 4 Het indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Deze draagt zorg voor indiening van de klacht bij de RKC. Klager kan de klacht tevens rechtstreeks schriftelijk of elektronisch bij de RKC indienen.

### Artikel 5 Ontvangst Wzd-klacht


1. De RKC bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager. De RKC vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De RKC vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

De RKC wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

1. De RKC kan de klager verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
1. De RKC stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te reageren op de klacht. De RKC wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

### Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De RKC beslist 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 of voor zover het een klacht betreft die ziet op een (nog) niet nagekomen verplichting.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*

1. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

1. Als de RKC niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de RKC uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

**Artikel 7 Onbevoegdverklaring en niet-ontvankelijkverklaring door de voorzitter**


1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de RKC niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de RKC de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de RKC verklaren dat de RKC onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.

1. Indien de voorzitter van de RKC verklaart dat de RKC onbevoegd is om van een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.

1. 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.

1. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de RKC samen met twee door hem aan te wijzen leden van de RKC. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.



	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

## Artikel 8 Schorsing klacht

1. De klager kan de RKC verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.

1. De voorzitter van de RKC beslist namens de RKC over een verzoek tot schorsing.

1. De voorzitter van de RKC, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 9, lid 2, onderdeel b c.q. artikel 9, lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk


na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de RKC kan desgewenst andere leden van de RKC consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.

1. De voorzitter van de RKC beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.

1. De voorzitter van de RKC deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk is geïnformeerd over het besluit.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*

1. De voorzitter van de RKC kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

1. De schorsing eindigt twee weken na het moment waarop de RKC uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

## Artikel 9 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 RKC, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.

1. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
  - a. een jurist;


- a. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.

1. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:

- a. een jurist;

- a. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

1. Een lid van de RKC dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

1. Een lid van de RKC wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.

1. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

### **Artikel 10 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting teneinde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.


1. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.

1. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

1. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*

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 van maximaal 3 dagen te reageren.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

### **Artikel 11 Schadevergoeding**


1. De RKC kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
  
1. De RKC besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
  
1. De RKC stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

### **Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 13 Beslissing RKC**

1. De beslissing van de RKC strekt tot:
  - a. onbevoegdheidverklaring van de commissie;
  
  - a. niet ontvankelijkheid van de klacht;
  
  - a. ongegrondverklaring van de klacht;
  
  - a. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
  
1. Beslissingen over een klacht worden namens de RKC genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.

	Document- verantwoordelijk: Caroline Heestermans Status: Definitief Versienummer: 3	Wijzigingsdatum: 06-01-2021 Evaluatiedatum: n.v.t.
---	---	---

1. De RKC beslist tot onbevoegdverklaring indien:


- a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de RKC niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
- a. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.

1. De RKC beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:

- a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de RKC is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
- a. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
- a. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

1. In een beslissing beschrijft de RKC:

- a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
- a. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:		Definitief		
Versienummer:		3		

a. de wijze waarop de RKC de klacht behandeld heeft;

a. het oordeel van de RKC en de motivering daarvan;

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*


a. de namen van de leden van de RKC die de beslissing genomen hebben;

a. eventuele aanbevelingen van de RKC.

1. Indien de RKC een klacht gegrond verklaart, vermeldt de RKC in aanvulling op de in het vijfde 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.

1. De RKC vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de RKC aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.

1. Beslissingen van de RKC worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de RKC.

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
Status:	Definitief	3		
Versienummer:				

1. De RKC stuurt beslissingen over een klacht aan:

a. de klager;

a. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;

a. degene op wie de klacht betrekking heeft;

a. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;

a. de zorgverantwoordelijke;

a. de IGJ.

1. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat stuurt de RKC alle correspondentie over de klacht aan de advocaat van de klager. Indien de instelling zich laat bijstaan door een advocaat, wordt alle correspondentie over de klacht aan de advocaat van de instelling gestuurd.

## Hoofdstuk 4 Overige bepalingen


### Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-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 wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De RKC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.



	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

## Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Hierbij geldt dat indien dezelfde klacht bij een vergelijkbare commissie is of wordt neergelegd, de

RKC klager niet ontvankelijk kan verklaren bij het (nogmaals) in behandeling nemen van de klacht.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Behandeling Wzd klachten*


## Artikel 17 Kosten

1. De RKC brengt geen kosten in rekening aan de klager.
  
1. Ter zake van de behandeling van een klacht door de RKC wordt een bedrag in rekening gebracht aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Nadere informatie hierover is opgenomen in de Uitvoeringsregeling.
  
1. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de RKC noch door de organisaties die de RKC in stand houden.

## Artikel 18 Jaarverslag

De RKC brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de aangesloten organisaties en aan Zorgbelang Brabant een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de RKC het aantal en de aard van de door de RKC behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. De RKC stuurt dit verslag naar de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant.

## Artikel 19 Evaluatie

	Document- verantwoordelijk:	Caroline	Wijzigingsdatum:	06-01-2021
	Heestermans		Evaluatiedatum:	n.v.t.
	Status:	Definitief		
	Versienummer:	3		

1. De RKC evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de RKC dit wenselijk vindt.

1. De RKC betreft de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant bij iedere evaluatie.

### **Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de RKC, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

### **Artikel 21 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Deze regeling wordt vastgesteld in samenwerking met Zorgbelang Brabant en kan worden gewijzigd door de RKC.

1. De RKC besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant tenminste vier weken gelegenheid hebben gehad om hun standpunt ten aanzien van de wijziging aan de RKC te laten weten.

1. De RKC besluit niet tot wijziging van artikel 4 of artikel 17 dan nadat de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant daarmee hebben ingestemd.

### **Artikel 22 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2020