

Klachtenregeling cliënten zorggroep Sirjon

24-09-2020



Delen door liefde

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	6
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	6
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	8
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	8
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	8
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	8
Artikel 5 De vertrouwenspersoon in het kader van de Jeugdwet	9
Artikel 6 De cliëntvertrouwenspersoon in kader van Wzd	10
Artikel 7 Een informele klacht bespreken en proberen op te lossen	10
Hoofdstuk 3 De klachtencommissie	11
Artikel 8 De klachtencommissie	11
Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie	11
Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie	11
Artikel 11 Ambtelijk secretaris	12
Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie	13
Artikel 12 Het indienen van een klacht	13
Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht	13
Artikel 14 Termijn van behandeling	14
Artikel 15 Bevoegdheid van de commissie	14
Artikel 16 Ontvankelijkheid van de klacht	15
Artikel 17 Zittingscommissie	15
Artikel 18 Wraking	16
Artikel 19 Onderzoek	16
Artikel 20 Hoorzitting	16
Artikel 21 Stopzetting behandeling van de klacht	16
Artikel 22 Advies klachtencommissie	16
Artikel 23 Melding onverantwoorde jeugdhulp	17
Artikel 24 Oordeel raad van bestuur	17
Artikel 25 Bemiddeling door een lid van de klachtencommissie	18

Artikel 26	Bijstand / tolk.....	18
Hoofdstuk 5 Behandeling van een klacht door de Raad van Bestuur		19
Artikel 27	Indiening van een klacht bij de Raad van Bestuur	19
Artikel 28	Bevoegdheid van de Raad van Bestuur.....	19
Artikel 29	Ontvankelijkheid van de klacht	19
Artikel 30	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	20
Artikel 31	Stopzetting behandeling van de klacht	20
Artikel 32	Beoordeling van de klacht door de Raad van Bestuur	20
Artikel 33	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	21
Hoofdstuk 6 Overige bepalingen		22
Artikel 34	Geschillencommissie.....	22
Artikel 35	Geheimhouding.....	22
Artikel 36	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	22
Artikel 37	Overige klacht- en meldmogelijkheden	22
Artikel 38	Kosten	22
Artikel 39	Jaarverslag en reglement	23
Artikel 40	Openbaarmaking klachtenregeling.....	23
Artikel 41	Evaluatie.....	23
Artikel 42	Onvoorziene omstandigheden.....	23
Artikel 43	Vaststelling en wijziging regeling	23
Artikel 44	Datum van inwerkingtreding	24
Bijlage 1 Gegevens aangestelde personen en geschillencommissies		25
Bijlage 2 Klachtenformulier voor cliënten		27
Bijlage 3 Machtiging tot inzage in cliëntdossier in het kader van klachtafhandeling		28

Inleiding

Siloah en Elim/Maranatha willen een open structuur realiseren met betrekking tot klachtafhandeling. Passend bij onze reformatische identiteit en voorvloeiend uit Mattheus 18:15 willen Siloah en Elim/Maranatha voldoen aan de christelijke opdracht om in geschillen eerst met elkaar in gesprek te gaan en daarmee het geschil op te lossen. Wanneer de klacht blijft bestaan dan is het uitgangspunt dat klachten zoveel als mogelijk bespreekbaar worden gemaakt met de direct betrokkenen, dan wel met de betreffende manager. Als de klacht hiermee is afgehandeld, is de procedure beëindigd.

Cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger hebben de mogelijkheid om hun onvrede of klacht op een eenvoudige manier door te geven via 'Klachtenregeling' onder het menu 'Zorg' op de website van Siloah of Elim/Maranatha.

Een cliënt moet met zijn klacht bij Siloah of Elim/Maranatha terecht kunnen.

Bij Siloah en Elim/Maranatha proberen we de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te bieden. Ook doen we ons best het wonen en leven voor de cliënt zo aangenaam mogelijk te maken. Het kan echter gebeuren dat een cliënt ergens ontevreden over is. Elke cliënt moet met zijn onvrede of klacht bij Siloah of Elim/Maranatha terecht kunnen.

Het klachtrecht is wettelijk gefundeerd.

De wet zegt dat de zorgaanbieder voor de behandeling van een klacht een klachtenregeling dient te hebben. De regeling is de uitwerking van wat de wet voorschrijft.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op drie wetten:

- De Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz);
- De Wet Zorg en dwang (Wzd);
- De Jeugdwet.

De bedoeling van de Wkkgz.

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom is in de Wkkgz vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.

De wet stelt regels voor:

- Zorg van een goede kwaliteit
- Een goede behandeling van klachten.

De uitgangspunten bij de behandeling van klachten zijn:

- De cliënt en de zorgaanbieder proberen er eerst samen uit te komen d.m.v. een open gesprek
- Er is een Klachtenfunctionaris die ondersteunt en bemiddelt.
- De zorgaanbieder beslist binnen 6 weken over een klacht.
- Er is een onafhankelijke geschillencommissie. Bij blijvende ontevredenheid kan deze commissie een bindend advies opleggen.

De wetgever wil op deze manier bereiken dat een cliënt zich gehoord voelt. De zorgverlener kan leren van een klacht. De Wkkgz beoogt openheid te creëren over klachten om zo samen de zorg te verbeteren.

De bedoeling van de Wet Zorg en Dwang.

De Wkkgz geeft aan hoe moet worden omgegaan met gewone klachten die voortkomen uit ontevredenheid over de zorgverlening. De Wzd regelt hoe moet worden omgegaan met klachten over onvrijwillige zorg in de gehandicaptenzorg en in de ouderenzorg. 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 externe klachtencommissie, in dit geval de KCOZ. Zij behandelen klachten over:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat is 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.

Deze klachtenregeling.

Indien u als cliënt ergens ontevreden over bent, kunt u dat bespreken met degene die dat betreft. Voor [ondersteuning en bemiddeling](#) kunt u bij klachtenfunctionaris terecht, of in geval van klachten rondom onvrijwillige zorg bij de cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wzd (zie bijlage 1). Voor klachten rondom de Jeugdwet kunt u hiervoor ook bij een vertrouwenspersoon terecht, via [Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg](#).

In veel gevallen wordt zo een goede oplossing bereikt. Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie of de Raad van Bestuur. Wanneer u niet tevreden bent met het advies van de commissie of het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie. U hebt ook het recht om u meteen met een klacht tot de klachtencommissie of tot de geschillencommissie te wenden.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op een modelregeling van zowel de branchevereniging Actiz voor de ouderenzorg als van de branchevereniging VGN voor de gehandicaptenzorg. De regeling voldoet aan de eisen die de wetgeving aan de klachtenregeling stelt.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|
| a. | zorgaanbieder | : | Siloah en Elim/Maranatha. Siloah Gehandicaptenzorg en Elim/Maranatha Ouderenzorg behoren tot Zorggroep Sirjon; |
| b. | raad van bestuur | : | de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder; |
| c. | klachtencommissie | : | de commissie zoals omschreven in deze regeling; |
| d. | cliënt | : | natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend; een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie (naam aanbieder) jeugdhulp verleent of heeft verleend; |
| e. | wettelijk vertegenwoordiger | : | ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving; |
| f. | gemachtigde | : | iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft een klacht in te dienen; |
| g. | zaakwaarnemer | : | iemand die de belangen van de cliënt behartigt zonder daartoe wettelijk bevoegd te zijn; |
| h. | 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 Wzd-klacht; |
| i. | Wzd | : | Wet zorg en dwang; |
| j. | Wzd-klacht | : | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wzd; |
| l. | Wzd-functionaris | : | De Wzd-functionaris ziet toe op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw hiervan. De Wzd-functionaris beoordeelt onder meer zorgplannen waarin onvrijwillige zorg is opgenomen; |
| k. | KCOZ | : | de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) neemt klachten in behandeling zoals genoemd in de Wzd art 55. |
| l. | klager | : | degene die een klacht indient; |

- m. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- n. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- o. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- p. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- q. klachtenfunctionaris : degene die, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- r. zorg : zorg of dienstverlening als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel overige zorg- en dienstverlening;
- s. maatschappelijke ondersteuning : ondersteuning zoals bepaald in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- t. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet;
- u. cliëntvertrouwenspersoon: degene die in het geval van aangelegenheden rondom onvrijwillige zorg door het Zorgkantoor is aangewezen, of in het geval van aangelegenheden rondom zorg vanuit de Jeugdwet door Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg is aangewezen, om cliënten of hun vertegenwoordigers desgevraagd advies en bijstand te verlenen of met het doorlopen van een klachtenprocedure.
2. Onder cliëntenraad worden binnen deze klachtenregeling de Centrale Cliëntenraad van Siloah en de Centrale Cliëntenraad van de Elim/Maranatha verstaan.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan over zijn ontevredenheid in gesprek gaan met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
 - d. de cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wzd (zie bijlage 1);
 - e. de cliëntvertrouwenspersoon van het [Advies- en Klachtenbureau Jeugd zorg](#) in het kader van de Jeugdwet.
2. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan ook een formele klacht indienen bij de klachtencommissie, de Raad van Bestuur of de geschillencommissie. Een Wzd-klacht dient ingediend te worden bij de [KCOZ](#).

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande 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, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordiger of nabestaande 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, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij helpt door bemiddeling cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden
 - c. met het oplossen van hun onvrede.
 - d. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd
 - e. bij het formuleren daarvan;
 - f. hij verwijst waar nodig naar de vertrouwenspersoon in kader van de Wzd of Jeugdwet.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 3.

De klachtenfunctionaris werkt volgens de 'Regeling Werkwijze Klachtenfunctionaris Siloah & Elim/Maranatha'. Deze is op te vragen bij de klachtenfunctionaris.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
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 er zorg voor 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. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn bij de aangelegenheid waar de klacht naar refereert. 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.
9. 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.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon in het kader van de Jeugdwet

1. De organisatie [Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg](#) voorziet in een cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten of diens vertegenwoordiger die volgens de Jeugdwet zorg ontvangen.
2. Cliënten of diens vertegenwoordiger kunnen de cliëntvertrouwenspersoon raadplegen voor advies en bijstand in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van zorg vallend onder de Jeugdwet.
3. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
4. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Artikel 6 De cliëntvertrouwenspersoon in kader van Wzd

1. Het Zorgkantoor voorziet in een [cliëntvertrouwenspersoon](#) voor cliënten die volgens de Wet zorg en dwang onvrijwillige zorg ontvangen. Deze gegevens staan in bijlage 1.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling.
3. De cliëntvertrouwenspersoon kan ook ondersteuning bieden bij klachten en het doorlopen van de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
4. De zorgaanbieder vermeldt de contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd op haar website.

Artikel 7 Een informele klacht bespreken en proberen op te lossen

1. Dit eerste deel van de klachtenregeling is erop gericht de ontevredenheid van de cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande in een vroeg stadium te delen en zo mogelijk een goede oplossing voor de ontevredenheid te bereiken.
2. De cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan zelf in gesprek gaan met degene op wie de onvrede betrekking heeft of hierbij de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris. Ook is er de mogelijkheid contact te zoeken met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd of Jeugdwet. Voor algemene ondersteuning en bemiddeling kan men bij klachtenfunctionaris terecht. In geval van klachten rondom onvrijwillige zorg kan men terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wzd (zie bijlage 1). Voor klachten rondom de Jeugdwet kan men terecht bij een cliëntvertrouwenspersoon van [Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg](#).
3. De klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon bemiddelt tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de ontevredenheid betrekking heeft. De bemiddeling kan bestaan uit:
 - a. aanreiken van informatie over de toepassing van de klachtenregeling;
 - b. onderzoek doen naar mogelijkheden om de onvrede weg te nemen;
 - c. adviseren over de juiste weg om de onvrede op te lossen;
 - d. arrangeren van een gesprek tussen de cliënt en degene op wie de onvrede betrekking heeft;
 - e. adviseren over de mogelijkheden om een formele klacht in te dienen;
 - f. helpen bij het op papier zetten van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk. Hij luistert, probeert te bemiddelen en te helpen, maar doet geen uitspraak over de ontevredenheid of over de klacht.
6. De hulp van de klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon is gratis.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 8 De 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 37 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter, plaatsvervangende voorzitter en de secretaris.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt voor de voorzitter een plaatsvervangend lid. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangende voorzitter van de klachtencommissie.
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 benoemt tenminste één jurist. Daarnaast benoemt de Raad van Bestuur in het geval van klachten rondom de Jeugdwet tenminste één orthopedagoog tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.
7. Aan de leden wordt een vergoeding toegekend, zijnde:
 - a. geen vaste vergoeding per jaar;
 - b. vacatiegeld per zitting:
 - € 200,- voor de voorzitter;
 - € 125,- per lid;
 - € 100,- (extra) voor het schrijven van een advies of uitspraak.
 - c. volledige vergoeding van onkosten (waaronder reiskosten), op basis van declaratie.
8. De raad van bestuur en medewerkers van de zorgaanbieder onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
9. De raad van bestuur stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 10 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn (tenzij de betrokkene instemt met herbenoeming);
 - 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:
 - 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 11 **Ambtelijk secretaris**

1. De Raad van Bestuur stelt 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 taken van de ambtelijk secretaris zijn:
 - a. ondersteunen van de klachtencommissie bij de uitvoering van de werkzaamheden;
 - b. registeren van de klachten;
 - c. zorg dragen voor het aanleggen en beheren van de klachtendossiers;
 - d. opstellen van het jaarverslag van de klachtencommissie.
4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 12 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn, kunnen niet worden ingediend bij de Raad van Bestuur, maar bij de [KCOZ](#).
3. Een klacht over zorg kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
4. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - 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.
5. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het derde lid genoemde personen.
6. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om de zorgaanbieder toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

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. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de zorgaanbieder.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht. Voor klachten met betrekking tot de Jeugdwet geldt een termijn van vier weken.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 15 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
 - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
 - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd.
3. 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.
4. 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.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad

van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

7. Indien de klachtencommissie een klacht niet behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 16 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld 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 17 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Voor klachten vallend onder zorg of diensten uit de jeugdwet, betekent dit dat in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde orthopedagoog deel uit maken van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling van een stoornis van de geestvermogens van een cliënt die zorg/diensten ontvangt uit de jeugdwet, maakt ook een psychiater deel uit van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling, vallend onder de jeugdwet, zoals bedoeld niet zijnde een behandeling van een stoornis van de geestvermogen, maakt ook een arts deel uit van de zittingscommissie.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 18 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. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 19 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.

Artikel 20 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. 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.
3. 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 21 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 22 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;

- b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
 - g. een eventuele tegemoetkoming aan de klager, indien het een klacht betreft met betrekking tot dienstverlening vanuit de jeugdwet;
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 23 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Artikel 24 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 hoofdstuk 3, 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.
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 derhalve voorsnog niet voorlegt 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 binnen 6 weken 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. In geval van een klacht met betrekking tot de jeugdwet betreft dit binnen een maand. 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. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur 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.

Artikel 25 Bemiddeling door een lid van de klachtencommissie

Op verzoek van de klager bemiddelt een lid van de klachtencommissie tussen de klager en degene die de beslissing heeft genomen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 26 Bijstand / tolk

1. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure doen bijstaan door een vertrouwenspersoon en / of iemand anders van zijn keuze.
2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk.

Hoofdstuk 5 Behandeling van een klacht door de Raad van Bestuur

Artikel 27 Indiening van een klacht bij de Raad van Bestuur

1. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. De klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaande(n).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de 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.
5. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de behandeling van de klacht.

Artikel 28 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

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 beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de [KCOZ](#).
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.

Artikel 29 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 van vijf jaar.

2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 30 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.

Artikel 31 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 32 Beoordeling van de 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, de klachtenfunctionaris 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.
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, de klachtenfunctionaris 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 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.

Artikel 33 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.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 34 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. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.
3. De geschillencommissie is onafhankelijk en legt een bindend advies op, waar de klager en de zorgaanbieder zich aan moeten houden. Tevens kan de geschillencommissie een uitspraak doen over vergoeding van geleden schade.
4. Een klager van Siloah kan zijn/haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Bijlage 1 vermeldt de adresgegevens.
Bij de voorlegging van een klacht brengt de commissie € 52,50 klachtengeld aan de klager in rekening. Als de commissie tot een uitspraak komt dat de klacht gegrond was, wordt het klachtengeld door Siloah aan de klager vergoed.
5. Een klager van Elim/Maranatha kan zijn/haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie VVG. Bijlage 1 vermeldt de adresgegevens.
Bij de voorlegging van een klacht brengt de commissie € 52,50 klachtengeld aan de klager in rekening. Als de commissie tot een uitspraak komt dat de klacht gegrond was, wordt het klachtengeld door Elim/Maranatha aan de klager vergoed.

Artikel 35 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 36 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie registreert de klacht en het bereikte resultaat.
2. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 37 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 38 Kosten

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

2. De eventuele kosten voor het inroepen van bijstand, getuigen of deskundigen in het kader van de klachtenprocedure, evenals overige kosten in dit verband, komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf. Bij uitzondering kan de klager restitutie ontvangen van de door hem gemaakte of te maken kosten, in geval zijn klacht een klacht betreft waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, en indien deze kosten betrekking hebben op nader of aanvullend onderzoek dat strikt noodzakelijk is in verband met (de voortzetting van) de klachtafhandeling. Daarvoor richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie legt dit verzoek vervolgens met een advies voor aan de Raad van Bestuur.

Artikel 39 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur, volgens het format jaarverslag klachtencommissie (bijlage 4 van de klachtenregeling). Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie.
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 haar 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 40 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 een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 41 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 klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 42 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 43 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 en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 44 Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 30-09-2020.

Bijlage 1 Gegevens aangestelde personen en geschillencommissies

Klachtenfunctionarissen

De klachtenfunctionarissen zijn: Mevr. G.J. Boersma, Mevr. R. Oudijn en Mevr. A. van Gulp.
Het secretariaat brengt het contact met de klachtenfunctionarissen tot stand:

Tel.: 088 2754 500
Mail: klachten@sirjon.nl

Klachtencommissie

Leden:

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Dhr. Mr. D. Vergunst voorzitter
Dhr. A. Noordergraaf 2^e voorzitter
Dhr. Mr. A.J.C. van Bommel secretaris
Dhr. W. Tanis orthopedagoog (neemt deel bij klachten van cliënten van Siloah)
Dhr. J. Dijks SOG (neemt deel bij klachten van cliënten van Elim/Maranatha)
Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is:
Mw. A.D.E. Ploeg, Msc

Geschillencommissie voor cliënten van Siloah

De geschillencommissie voor cliënten van Siloah is:

De Geschillencommissie
T.a.v. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel.: 070-3105380 (werkdagen, 10 – 13.30 u)

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Geschillencommissie voor cliënten van Elim/Maranatha

De geschillencommissie voor cliënten van Elim/Maranatha is:

De Geschillencommissie
T.a.v. Geschillencommissie VVG
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel.: 070-3105380 (werkdagen, 10 – 13.30 u)

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

De cliëntvertrouwenspersoon voor klachten rondom de Wzd verschillen per locatie. In de onderstaande tabel vind u de cliëntvertrouwenspersoon behorend bij uw locatie.

Naam & organisatie		
Cliëntvertrouwenspersoon	Verantwoordelijk voor locatie:	Plaats
Onvrijwillige Zorg: Yeldiz Buitenhuis Vanuit LSR	Maranatha	Rijssen
	Woonlocatie De Burcht	
	DAC De Molenhoek	
	De Delleschool	
	Zorgboerderij Landzicht	
	't Zwaluwnest	Lieren

Cisca Appelman Vanuit De Zorgstem	Woonlocatie De Thuishaven	Urk
Sabrina Scalzotto Vanuit Zorgbelang	Elim	Barneveld
	Woonlocatie De Bijeborg	
	Woonlocatie en DAC Tharah	
Lisanne Reijnen & Tessa Verlaan Vanuit Zorgbelang	DAC De Leidsche Hoeven	Tricht
	Woonlocatie De Rietfluit	Geldermalsen
	Woonlocatie Gerdina's Hof	
Jeanet de Fluiter Vanuit LSR	Woonlocatie De Klokkenberg	Nunspeet
Wilma van Beek Vanuit LSR	Woonlocatie De Boog	's Gravenpolder
	Woonlocatie De Beukelaar	
	Woonlocatie De Rondas	
	Woonlocatie De Klimroos	Tholen
Jolanda van der Linden Vanuit De Zorgstem	Woonlocatie De Akker	Bodegraven
	Woonlocatie De Rank	
	DAC De Dorsvloer	
	Theetuin De Joostenshof	Waarder
	Woonlocatie en DAC Beth-San	Moerkapelle
	Woonlocatie De Eersteling	
	Woonlocatie De Zesling	
Anja Noorlander Vanuit LSR	Woonlocatie Sebanja	Capelle a/d IJssel
	Woonlocatie De Harp	
Angelica Olenski Vanuit de organisatie De Zorgstem	Kinderdagcentrum De Mirte	Gouda

Bijlage 2 Klachtenformulier voor cliënten

(Bijsluiten als bijlage bij ontvangstbevestiging. In te vullen door de klager. Desgewenst kunt u zich bij het invullen bij laten staan door de klachtenfunctionaris of de secretaris van de klachtencommissie.)

De hier vermelde gegevens worden zonder uw uitdrukkelijke toestemming niet aan derden verstrekt.

Gegevens klager

Naam

:

Adres

:

Woonplaats

:

Telefoonnummer

:

Gegevens klacht

1. Wat is uw relatie tot Siloah/ lim/Maranatha *?

- Ik ben cliënt bij Siloah/Elim/Maranatha *
- Ik ben wettelijk vertegenwoordiger
 gemachtigde
 zaakwaarnemer
 nabestaande
 anders, nl.

van

:

(naam cliënt)

2. Uw klacht heeft betrekking op:

- Een medewerker van Siloah/Elim/Maranatha *,
namelijk :
- Siloah/Elim/Maranatha * als organisatie

(naam medewerker)

3. Kunt u een omschrijving van uw klacht geven?

4. Op welke manier wenst u uw klacht afgehandeld?

- Via klachtenbehandeling voor de klachtencommissie
- Anders, namelijk :

5. Heeft u kennisgenomen van de inhoud van de klachtenregeling?

- Ja
- Nee, want :

Ondertekening

Datum:

Handtekening:

Dit formulier kunt u in een gesloten envelop zenden aan het Secretariaat (Postbus 290, 2980 AG Ridderkerk) of mailen aan klachten@sirjon.nl.

* Doorhalen wat niet van toepassing is.

Bijlage 3 Machtiging tot inzage in cliëntdossier in het kader van klachtafhandeling

(Bijsluiten als bijlage bij ontvangstbevestiging indien inzage in cliëntdossier noodzakelijk is voor zorgvuldige klachtafhandeling. In te vullen door de klager.)

Gegevens klager

Naam

:

Adres

:

Woonplaats

:

Telefoonnummer

:

Hierbij verklaar ik,

cliënt Siloah/Elim/Maranatha *

(wettelijk) vertegenwoordiger van:

_____ (naam cliënt)

anderszins belangenbehartiger, namelijk
(mede)ondertekenaar van diens, met
Siloah/Elim/Maranatha * afgesloten zorg- en
dienstverleningsovereenkomst:

_____ (naam cliënt)

Toestemming te verlenen aan de zorgaanbieder tot het verstrekken van gegevens uit mijn dossier/ het dossier van (*naam cliënt*) aan:

de klachtenfunctionaris,

de klachtcommissie

Teneinde een voldoende en zorgvuldig intern onderzoek te kunnen verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door mij ingediende klacht. Onder dit onderzoek valt eveneens het spreken met medewerkers over de verstrekte dossiergegevens. Deze medewerkers zijn gehouden aan de privacybepalingen die in de klachtenregeling zijn genoemd en aan de privacywetgeving in het algemeen.

Ondertekening

Datum:

Handtekening:

Plaats:

Dit formulier kunt u in een gesloten envelop zenden aan het secretariaat (Postbus 290, 2980 AG Ridderkerk) of mailen aan klachten@sirjon.nl .

* Doorhalen wat niet van toepassing is.