

REGLEMENT REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE WKKGZ

Geldend van 1 april 2024 t/m heden

Dit reglement geeft uitvoering aan de klachtenregeling van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (hierna te noemen: Wkkgz).

Dit klachtenreglement is van toepassing op de volgende zorgaanbieders in Midden- en West-Brabant:

Amarant;
De Belvertshoeve;
Prisma;
SDW;
S&L Zorg;
Het Adriano Huis;

HOOFDSTUK 1. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- *klacht*: een klacht is een uiting van onvrede van of namens de cliënt over de zorg- en/of dienstverlening door de zorgaanbieder of door voor de zorgaanbieder werkzame personen jegens een cliënt;
- *klager*: degene die een klacht heeft ingediend;
- *zorgaanbieder*:

Amarant
De Belvertshoeve
Prisma
SDW
S&L Zorg
Het Adriano Huis

De participerende zorgaanbieders worden in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De zorgaanbieders kunnen in dit kader ook vertegenwoordigd worden door een gemandateerde functionaris in plaats van de Raad van Bestuur;

- *klachtenfunctionaris*: degene die binnen de aangesloten zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten;
- *aangeklaagde*: de zorgaanbieder, of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

- *nabestaanden*: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zussen van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz.
- *klachtencommissie*: de door de zorgaanbieder in het kader van de Wkkgz-klachtenregeling ingestelde commissie die tot taak het behandelen van klachten en het daarover advies uitbrengen aan de zorgaanbieder heeft.
- *zittingscommissie*: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
- *Geschillencommissie Gehandicaptenzorg*: de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg is een landelijke, door de overheid erkende, commissie.

HOOFDSTUK 2. SAMENSTELLING EN POSITIE

Artikel 2. SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie beschikt over twee externe onafhankelijke voorzitters, beiden zijnde juristen. Een van hen zit telkens de hoorzitting voor. Daarnaast beschikt de commissie over tenminste vier leden, verdeeld over in ieder geval twee aangesloten zorgaanbieders, opdat gewaarborgd wordt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon werkzaam voor de beklagde zorgaanbieder. Aanvullend beschikt de commissie over het door haar nodig geachte aantal plaatsvervangende voorzitters en leden.

Artikel 3. POSITIE TEN OPZICHTE VAN DE ZORGAANBIEDER

De klachtencommissie is een adviescommissie van de zorgaanbieder, als zodanig vertegenwoordigd door de Raden van Bestuur van de desbetreffende instellingen.

HOOFDSTUK 3. BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht op grond van de Wkkgz kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt die zijn klacht kenbaar maakt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaande(n) na zijn overlijden;
 - d. dan wel degene die door hem schriftelijk gemachtigd is dat namens hem te doen.
2. Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar, kan zowel de cliënt als de ouder/voogd een klacht indienen. Indien de cliënt ouder is dan 12 jaar, kan de ouder/voogd namens de minderjarige cliënt slechts een klacht indienen met toestemming van de cliënt.
3. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon een klacht worden ingediend.

Artikel 5. ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

1. De commissie toetst of het bezwaar van klager tot de formele bevoegdheid van de klachtencommissie behoort.
2. Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. een inhoudelijk gelijke klacht van klager nog bij de commissie in behandeling is, of de commissie omtrent een inhoudelijk gelijke klacht van klager al een uitspraak heeft gedaan;
 - b. klager niet klachtgerechtigd is;
 - c. er geen sprake is van een klacht als omschreven in het begrip *klacht* in dit reglement;
 - d. een klacht is ingediend door een groep personen;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Artikel 6. WERKWIJZE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht zal pas door de commissie in behandeling worden genomen nadat deze schriftelijk is vastgelegd. De indiener kan de klacht desnoods ook mondeling indienen, maar dan zal degene die de klacht namens de commissie, niet zijnde een lid van de commissie, in ontvangst neemt, alsnog overgaan tot schriftelijke vastlegging in overleg met de indiener. Indien klager dit wenst, kan degene die namens de commissie de klacht in ontvangst neemt behulpzaam zijn bij het formuleren en omschrijven van de klacht. Van belang is dat de klacht nauwkeurig omschreven wordt.
2. De commissie behandelt alleen individuele klachten, dus geen klachten van een groep. In het laatste geval kan doorverwezen worden naar het bestuur van de Oudervereniging/Cliëntenraad of aangeraden worden dat elk der ouders/verwanten/cliëntvertegenwoordigers een klacht indient.
3. Het secretariaat neemt de klachten in ontvangst zonder zelf de behandeling reeds ter hand te nemen, c.q. reeds een standpunt in te nemen. Het secretariaat gaat na of klager voorliggende interne mogelijkheden van klachtopvang, c.q. klachtbemiddeling heeft benut. Is dat niet het geval, dan zal het secretariaat klager doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris van de desbetreffende aangesloten zorgaanbieder, zodat deze de klacht in eerste instantie kan behandelen. In dat geval zendt het secretariaat de klacht, doch uitsluitend na verkregen toestemming hiervoor van klager, door naar de klachtenfunctionaris. Indien naar de mening van klager hierna de klacht niet of onvoldoende is opgelost, kan hij zich opnieuw wenden tot de klachtencommissie voor de verdere behandeling van de klacht.
4. Voorts kan het secretariaat – indien van toepassing – klager erop wijzen dat de klacht zich beter leent voor indiening bij een andere instantie, bijvoorbeeld de medische tuchtrechter, de strafrechter of de civiele rechter. Indien klager ondanks nog

openstaande wegen er op staat dat zijn klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, vervolgt het secretariaat het klachtentraject.

5. Het secretariaat controleert de klacht op formaliteiten. Indien aan alle formaliteiten is voldaan, stuurt het secretariaat uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk een bericht van ontvangst naar klager en geeft mondeling of schriftelijk uitleg over de klachtenprocedure.
6. Indien het secretariaat meent dat voor het onderzoek van de klacht inzage in het cliëntendossier gewenst is, vraagt het secretariaat hiervoor toestemming aan cliënt, c.q. zijn vertegenwoordiger.
7. Door toezending van een afschrift van de klacht, informeert het secretariaat aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder waartegen de klacht zich richt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht over het feit dat een klacht tegen de bewuste zorgaanbieder is ingediend. Het secretariaat geeft informatie over de klachtenprocedure. Daarnaast wordt de zorgaanbieder – indien van toepassing – geïnformeerd of toestemming is verkregen voor inzage in het dossier van cliënt. Het secretariaat verzoekt aangeklaagde binnen een termijn van zeven dagen schriftelijk op de klacht te reageren. Klager ontvangt van het secretariaat een afschrift van de reactie van aangeklaagde.
8. Wanneer de schriftelijk procedure is afgerond en de klacht naar de mening van klager hiermee voldoende is opgelost, kan deze ertoe besluiten de klacht in te trekken. Indien dit niet geval is, stuurt het secretariaat het volledige dossier aan de klachtencommissie toe. Vervolgens kan de commissie zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid stellen hun standpunten mondeling toe te lichten. Klager en aangeklaagde worden daartoe schriftelijk door het secretariaat uitgenodigd om op een door de commissie te bepalen tijdstip te verschijnen. De commissie hoort klager en aangeklaagde in een gezamenlijke hoorzitting.
9. Indien klager of aangeklaagde gemotiveerd verzoekt om gescheiden te worden gehoord, staat het ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie of aan dat verzoek gehoor wordt gegeven. Gelet op de beginselen van deugdelijke procesorde en hoor en wederhoor, zullen daartoe zwaarwegende bijzondere omstandigheden moeten worden aangevoerd. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
10. 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.
11. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
12. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de desbetreffende klacht zal behandelen.
13. 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.

14. De ambtelijk secretaris informeert klager en aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.
15. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
16. De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
17. Bij de klachtenbehandeling is nooit een commissielid betrokken dat in de klachtencommissie zit als afgevaardigde van de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
18. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door een gemachtigde of een vertrouwenspersoon.
19. Wanneer medewerkers worden opgeroepen door de klachtencommissie, kunnen zij zich, indien zij dit wensen, ter zitting laten bijstaan door een gemachtigde of Cliëntvertrouwenspersoon (CVP).

HOOFDSTUK 4. TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 7. TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Onder de taken van de klachtencommissie vallen:
 - a. het geven van een gemotiveerd oordeel over de klacht aan de Raad van Bestuur. Het oordeel van de commissie kan inhouden:
 - onbevoegdverklaring van de commissie;
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - ongegrondverklaring van de klacht;
 - (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht.
 - b. (indien ontvankelijk en bevoegd) het doen van aanbevelingen naar aanleiding van de klacht.
 - c. het in de gelegenheid stellen van klager en aangeklaagde om schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de ingediende klacht.
 - d. het in overleg met partijen ter zitting beslissen (voorlopig) geen advies te geven, maar partijen op basis van het verhandelde ter zitting alsnog enige tijd gunnen om tot elkaar te komen. De commissie kan in dat geval beslissen het geven van een oordeel, c.q. advies, zoals in artikel 7 lid 1 onder a van dit reglement aangegeven, op te schorten voor een bepaalde termijn. Indien klager binnen die termijn laat weten dat hij de klacht beschouwt als opgelost en geen behoefte meer heeft aan een uitspraak, sluit de commissie het dossier. Indien klager aangeeft wel een uitspraak op de klacht te wensen, doet de commissie alsnog een uitspraak, waar nodig na een vervolgzitting. Bij gebreke van een bericht van klager binnen de afgesproken termijn zal de commissie het dossier eveneens sluiten.

Artikel 8. UITBRENGEN VAN HET ADVIES OMTRENT DE KLACHT

1. De voorzitter van de klachtencommissie heeft de bevoegdheid om, voorafgaand aan de behandeling van de klacht, binnen de klachtencommissie te toetsen of de klacht, dan wel klager kennelijk niet-ontvankelijk is, of de commissie kennelijk niet bevoegd is, dan wel dat de klacht kennelijk ongegrond is. Indien de voorzitter van de klachtencommissie tot een dergelijk oordeel komt, ontvangt klager zo snel mogelijk de daartoe strekkende schriftelijke beslissing.
2. Behoudens de mogelijkheid van opschorting van het advies in overleg met partijen, zoals beschreven in artikel 7 lid 1 onder d van dit reglement, worden binnen vier weken na de hoorzitting klager of diens vertegenwoordiger, aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder schriftelijk gemotiveerd in kennis gesteld van het advies van de klachtencommissie over de klacht. De uitspraak kan zijn dat de klachtencommissie onbevoegd is, dat de klacht niet-ontvankelijk is, dat de klacht ongegrond is, of (deels) gegrond. De klachtencommissie kan ook de uitspraak doen of de mededeling dat de commissie met instemming van partijen de uitspraak heeft opgeschort.
3. Indien de commissie geen advies kan geven binnen vier weken na de hoorzitting, kan zij deze periode éénmaal verlengen met vier weken. Het secretariaat deelt dit schriftelijk mee aan klager vóór het verstrijken van de termijn van vier weken onder opgaaf van redenen. Het secretariaat deelt dit eveneens mee aan aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
4. De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder deelt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het advies zijn daarop gemotiveerde beslissing mede aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie. Als de klachtencommissie na één maand na uitbrengen van het advies de gemotiveerde beslissing niet heeft ontvangen van de Raad van Bestuur, dan neemt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie contact op met de Raad van Bestuur.
5. Indien de klachtencommissie aanbevelingen doet, deelt de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk aan klager, de hulpverlener op wie de klacht betrekking heeft en de klachtencommissie mee of hij naar aanleiding van het advies maatregelen zal treffen en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van één maand deelt de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder dit, met opgaaf van redenen mee aan klager, de hulpverlener en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

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 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 aangeklaagde, de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder en klager. Bij geen reactie van klager op verzoeken van de commissie wordt het dossier eveneens gesloten.

HOOFDSTUK 5. BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10. BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Ter vervulling van haar taak, heeft de commissie bij de behandeling van een klacht en na melding bij de Raad van Bestuur de bevoegdheid tot vrije toegang tot de locatie(s) van de desbetreffende zorginstelling voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de taak, met inachtneming van de elementaire beginselen betreffende de persoonlijke levenssfeer en het redelijkerwijs tegemoetkomen aan de voorwaarden die vanuit de organisatie als instelling van gezondheidszorg worden gesteld.
2. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
3. 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.
4. 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 Wet zorg en dwang (Wzd):
 - 1°. de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
 - 2°. de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - 3°. uitvoering van onvrijwillige zorg;
 - 4°. een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
 - 5°. een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
 - 6°. een beslissing over verlof of ontslag;
 - 7°. een beslissing van de Wzd-functionaris;
 - 8°. de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
 - 9°. een verplichting van de Wzd-functionaris.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd, stuurt de klachtencommissie met toestemming van klager de klacht

door naar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd en stelt de Raad van Bestuur van de binnengekomen klacht op de hoogte.

HOOFDSTUK 6. FACILITEITEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 11. FACILITEITEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De zorgaanbieder stelt de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van haar taak.
2. Klager en/of aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake de vereiste vertrouwelijkheid.
3. In het kader van het beginsel van hoor en wederhoor kan de commissie personen oproepen die redelijkerwijze bij de betreffende klacht betrokken kunnen worden geacht.

HOOFDSTUK 7. KLACHTEN IN DE KETENZORG

Artikel 12. KLACHTEN IN DE KETENZORG

1. Indien bij de klachtencommissie een klacht binnenkomt die betrekking heeft op een niet-aangesloten zorgaanbieder, stuurt de commissie de klacht door naar de desbetreffende zorgaanbieder, uitsluitend na verkregen toestemming van klager en zij vergewist zich ervan:
 - a. dat de klacht inderdaad betrekking heeft op die zorgaanbieder;
 - b. dat die zorgaanbieder de klacht in behandeling neemt.
2. Indien bij de klachtencommissie een klacht binnenkomt die ook betrekking heeft op één of meer aangesloten of niet-aangesloten zorgaanbieders in de keten, dan waarborgt de klachtencommissie dat de desbetreffende zorgaanbieder met de andere betrokken zorgaanbieder(s) komt tot een gecombineerde klachtenbehandeling. Deze moet inhoudelijk recht doen aan het feit dat er sprake is van ketenzorg.

HOOFDSTUK 8. GESCHILLENCOMMISSIE GEHANDICAPTENZORG

Artikel 13. GESCHILLENCOMMISSIE GEHANDICAPTENZORG

1. Indien een klacht, na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. Klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

HOOFDSTUK 9. JAARVERSLAG

Artikel 14. JAARVERSLAG

1. De commissie stelt ieder jaar een geanonimiseerd jaarverslag op met betrekking tot haar werkzaamheden in het voorgaande jaar. Vóór 1 april van elk kalenderjaar, volgend op het verslagjaar, stuurt het secretariaat het jaarverslag naar de bij de Regionale Klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.
2. In dit jaarverslag beschrijft de klachtencommissie de samenstelling en de werkwijze, het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten en de strekking van de adviezen en aanbevelingen, alsmede de terugkoppeling van de jaarlijkse evaluatie.

HOOFDSTUK 10. EVALUATIE

Artikel 15. EVALUATIE

1. De klachtencommissie evalueert zichzelf jaarlijks. Deze evaluatie vindt steeds plaats in het eerste kwartaal van het lopende kalenderjaar. Deze evaluatie wordt geïnitieerd door de coördinerende instelling met medewerking van het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Voorafgaand aan deze evaluatie zullen de participerende instellingen elk kwesties aandragen waarvan zij vinden dat deze geëvalueerd moeten worden.
3. Bij deze evaluatie worden in elk geval, maar niet daartoe beperkt de volgende punten meegenomen:
 - a. eventuele door de ambtelijk secretaris opgevraagde ervaringen en inzichten van de leden van de klachtencommissie;
 - b. de kwesties die de participerende instellingen aangedragen hebben;
 - c. klachten en opmerkingen van klagers en aangeklaagden.
4. De commissie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als dit wenselijk wordt geacht.

HOOFDSTUK 11. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 16. OVERIGE BEPALINGEN

1. Het in dit reglement gestelde, laat onverlet de mogelijkheden om te klagen en/of te melden bij de civiele rechter, het Regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
2. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen, nóch door de commissie, nóch door de Raad van Bestuur aan klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

3. De dossiers met betrekking tot klachten worden uiterlijk vijf jaar na afhandeling van de klacht vernietigd. Langer bewaren is slechts toegestaan als de gegevens noodzakelijk zijn ter voldoening van een wettelijke bewaarplicht. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
4. Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die bij de zorgaanbieder gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.
5. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van de commissie en het reglement gemeld. Tevens wordt uitleg gegeven over de klachtenprocedure, de samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop een klacht ingediend moet worden en waar de klacht kan worden ingediend.
6. Indien een klacht (mede) betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de Raad van Bestuur. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.

Artikel 17. DATUM INWERKINGTREDING

1. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2024 en is met instemming van de aangesloten zorgaanbieders vastgesteld.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking trad, worden behandeld op basis van het voordien geldende klachtenreglement.

HOOFDSTUK 11. SLOTBEPALING

Artikel 18. ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.