



## **Klachtenregeling**

**Stichting De Merwelanden**

## Voorwoord

Goede zorg begint met vertrouwen. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, bewoner, familielid of vertegenwoordiger niet tevreden bent over de zorg of ondersteuning die u ontvangt. Een klacht indienen is vaak een ingrijpende stap. Juist daarom vinden wij het belangrijk om elke klacht serieus te nemen en deze zorgvuldig, respectvol en transparant te behandelen. Een uiting van onvrede of een klacht biedt ons immers de kans om te leren, te verbeteren en het vertrouwen te behouden of te herstellen. Zo dragen we bij aan een open en lerende organisatiecultuur waarin ruimte is voor dialoog en verbetering.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe De Merwelanden klachten afhandelt, volgens de Wkkgz. Hoewel deze wet niet van toepassing is op Wmo-cliënten, kunnen zij ook gebruikmaken van deze klachtenregeling. Zo waarborgen we een zorgvuldige en toegankelijke afhandeling voor álle cliënten. Klachten die voortkomen uit onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen eveneens onder deze regeling.

De klachtenregeling is gebaseerd op de landelijke modelregeling van ActiZ en LOC (2019), intern afgestemd met de teammanagers Zorg en de teamleider Dagbeleving en ter instemming voorgelegd aan de cliëntenraad en ondernemingsraad. Extern is de regeling afgestemd met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ).

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen.....	4
Hoofdstuk 2. Indienen en behandeling van een klacht .....	8
Hoofdstuk 3. Formele klachtenafhandeling.....	13
Hoofdstuk 4. Advies van de Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (KAC) .....	15
Hoofdstuk 5. Overige bepalingen .....	16
Bijlage Contactgegevens	

## **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

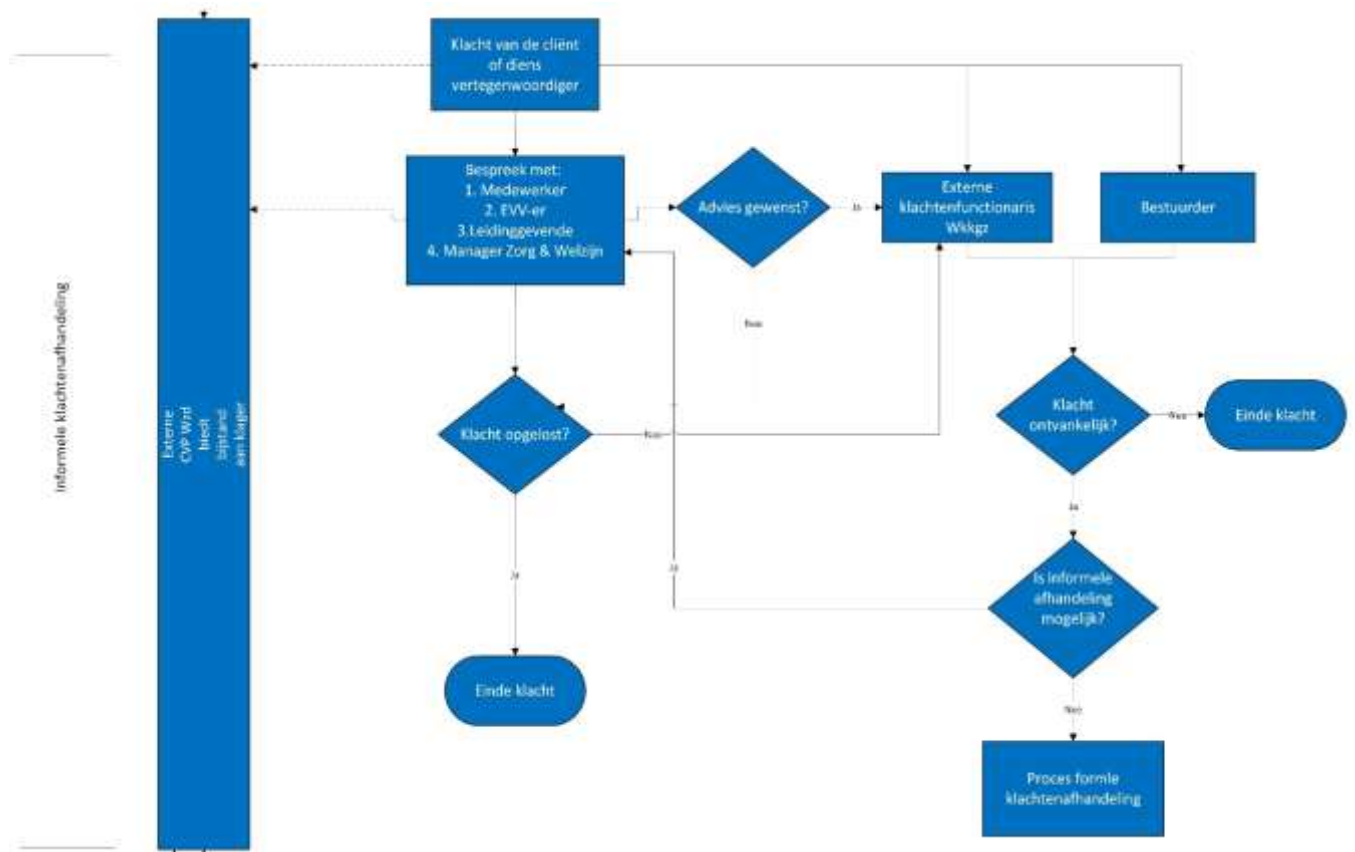
### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder	Stichting De Merwelanden;
Bestuurder	De bestuurder van De Merwelanden;
Bewoner / Cliënt	Natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
Klager	Degene die een klacht indient;
Informele klacht	Een klacht waarbij de klager om een oplossing verzoekt en die in onderling overleg, door bijvoorbeeld een gesprek of bemiddeling kan worden afgehandeld, zonder dat de formele klachtenprocedure wordt gestart;
Formele klacht	Een schriftelijk en gemotiveerd ingediende klacht die volgens de vastgestelde klachtenprocedure wordt behandeld door de bestuurder of onafhankelijke externe klachten (advies) commissie;
EVV-er	Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/verpleegkundige voor de cliënt en diens familie/vertegenwoordigers;
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
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 klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
Manager Zorg & Welzijn	Manager met de verantwoordelijkheid voor Zorg en Welzijn en lid van het managementteam van De Merwelanden;
CBKZ	Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Een onafhankelijk (extern) en onpartijdig bureau dat door De Merwelanden is ingeschakeld voor een zorgvuldige en objectieve behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijke professional die binnen een zorgaanbieder klachten van cliënten en hun naasten behandelt. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de cliënt en de zorgaanbieder om tot een oplossing te komen;
Zittingscommissie	De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
Zorg	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015, 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.
Cliëntenraad	De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
WZD klacht	Klacht over de nakoming van een beslissing of een verplichting zoals bedoeld in artikel 55 van de wet Zorg en dwang (Wzd)
Cliëntvertrouwenspersoon Wzd	Cliëntvertrouwenspersoon zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid van de Wet zorg en dwang voor partijdige ondersteuning van Cliënten en begeleiding bij Wzd vragen.
Klachtencommissie Wzd	Een onafhankelijke klachtencommissie voor behandeling van Wzd klachten waar stichting De Merwelanden bij is aangesloten
Wzd functionaris	Ter zake kundige functionaris, die door De Merwelanden met instemming van de cliëntenraad is aangesteld om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan én die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg.
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wzd	Wet zorg en dwang
KAC	Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (VVT)
Geschillencommissie	Een door de overheid erkende onafhankelijke commissie zoals bedoeld in artikel 19.

## Stroomschema Informele klachtenafhandeling





## **Hoofdstuk 2. Indienen en behandeling van een klacht**

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht bespreken met:
  - a) Medewerker over wie hij niet tevreden is, zie artikel 4;
  - b) EVV-er, zie artikel 4;
  - c) Teammanager, zie artikel 4;
  - d) Manager Zorg & Welzijn, zie artikel 4;
  - e) Bestuurder; zie artikel 7.

Naast de genoemde functionarissen kan de cliënt en diens vertegenwoordiger zijn klacht ook uiten bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris, zie artikel 5.

2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a) de cliënt;
  - b) diens vertegenwoordiger;
  - c) diens gemachtigde;
  - d) diens zaakwaarnemer;
  - e) diens nabestaanden.
3. Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen voor klachten die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg ook een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, zie artikel 6.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### **Artikel 3. Hoe kan een klacht worden ingediend?**

Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of via e-mail geuit worden. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klacht schriftelijk of per e-mail ingediend worden bij de bestuurder.

### **Artikel 4. De medewerker, EVV-er, teammanager en manager Zorg en Welzijn**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker en klager bepalen samen wie bij het gesprek betrokken wordt als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht. Mocht de uitkomst van het gesprek met de medewerker niet leiden tot een wederzijdse oplossing dan kan de klager zicht richten tot de EVV-er en/of teammanager en/of MT lid.
2. De betrokken medewerker maakt de klager attent op de klachtenregeling en de externe klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken de klacht 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 klacht uit bij de EVV-er, teammanager of manager Zorg en Welzijn stelt deze de klager in de gelegenheid hierover in gesprek te gaan. De medewerker die betrokken is bij de klacht, is bij dit gesprek aanwezig tenzij de klager dit niet wenselijk vindt.
5. Medewerkers kunnen ter ondersteuning van de procedure een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd voor advies en informatie.
6. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost verwijst de medewerker, EVV-er, teammanager of manager Zorg & Welzijn voor bemiddeling en ondersteuning naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) of de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
7. De teammanager registreert de klacht, de mogelijke verbeterpunten en de resultaten in het klachtenregistratiesysteem. Elk tertiaal rapporteert de Manager Zorg en Welzijn het aantal klachten, de verbeterpunten en de resultaten aan de bestuurder.

#### **Artikel 5. De onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz)**

1. De Merwelanden heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) voor ondersteuning en bemiddeling door een klachtenfunctionaris voor klagers vanuit de Wkkgz.
2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij begeleidt het proces van klachtenafhandeling met klager en medewerker/lijnverantwoordelijke
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - d. hij bemiddelt en ondersteunt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
  - e. hij verwijst degene met een Wzd klacht door naar de onafhankelijke Wzd cliëntvertrouwenspersoon voor bijstand gedurende de klachtenprocedure
3. 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.
4. De organisatie sluit zich aan bij het profiel van de klachtenfunctionaris zoals opgesteld

door het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ), gebaseerd op het beroepsprofiel van de VKIG. Dit profiel is geaccordeerd door de cliëntenraad van De Merwelanden en vormt de basis voor de uitvoering van de functie bij onze organisatie

5. 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.
6. 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 jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de bestuurder. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de bestuurder wenden indien hij van mening is dat hij wordt belemmerd in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel. De bestuurder onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten.
8. Indien de actie van de bestuurder zoals omschreven in lid 7 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmeringen leidt en/of het niet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de bestuurder, wendt de onafhankelijke klachtenfunctionaris zich tot de Raad van Toezicht van De Merwelanden.
9. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich wenden tot de directeur van het CBKZ, die de bestuurder van De Merwelanden in kennis stelt van de ingediende klacht.

#### **Artikel 6. De onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (Wzd)**

1. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak om cliënten of diens vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan cliënten, met zijn opname in De Merwelanden of met het doorlopen van de Wzd klachtenprocedure, indien de klager daarom verzoekt.
2. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft de verantwoordelijkheid om signalen over tekortkoming in de structuur of uitvoering van onvrijwillige zorg, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt, te melden. Dit signaal wordt allereerst bij teammanager gemeld. Indien nodig kan de Wzd functionaris opschalen naar de manager Zorg en Welzijn of bestuurder van De Merwelanden. Indien de zorgaanbieder onvoldoende, niet of niet tijdig reageert op de klachten van de

cliëntvertrouwenspersoon Wzd over de uitvoering van de zorg, meldt de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd de signalen ook bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Hij doet dit pas nadat hij dit intern, bij de aanbieder van het vertrouwenswerk, heeft overlegd (het vier ogen principe). Hiermee eindigt de taak van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd neemt nadrukkelijk geen medeverantwoordelijkheid voor het opheffen van de ongewenste situatie. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de zorgaanbieder te vermijden.

3. De Merwelanden heeft een samenwerkingsovereenkomst met Stemgever afgesloten voor de bijstand van klagers met Wzd klachten.
4. Voor klachten over de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan de klager zich richten tot de onafhankelijke klachtencommissie cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (contactgegevens: zie bijlage)

#### **Artikel 7. Indienen van een klacht bij de bestuurder (Wkkgz)**

1. Een klacht kan direct bij de bestuurder worden ingediend.
2. Indien de klacht in het traject van informele afhandeling niet tot een oplossing leidt, kan deze schriftelijk of per email ter beoordeling worden voorgelegd aan de bestuurder, met het doel te bezien of alsnog een informele afhandeling mogelijk is.
3. Indien een cliënt ontevreden is over de bemiddeling van zijn klacht zoals genoemd in artikel 2, lid 1, en artikel 7, lid 2, kan de cliënt de klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de bestuurder als een formele klacht, zie hoofdstuk 3.

#### **Artikel 8. Bevoegdheid van de bestuurder**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de externe klachtenfunctionaris (Wkkgz) of de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd, is de bestuurder bevoegd om de klager te verwijzen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz) of onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon-Wzd om te proberen de klacht volgens de informele klachtbehandeling op te lossen. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager laat weten dat het niet gelukt is de klacht in overleg met betrokken medewerkers en/of hun leidinggevende op te lossen.
2. De bestuurder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, omdat de klacht geen betrekking heeft op De Merwelanden of omdat de klacht al eerder in behandeling is genomen, deelt hij dit binnen vijf werkdagen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen en verplichtingen die artikel 55 Wzd genoemd worden.

4. Als de klager ontevreden is over zijn Wzd klacht door de personen genoemd in artikel 2 lid 1 en met ondersteuning van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd, dan kan de klager de organisatie verzoeken om de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), zie artikel 14.

#### **Artikel 9. Ontvankelijkheid van de Wkkgz-klacht**

1. De onafhankelijke klachtenfunctionaris / bestuurder verklaren een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris / bestuurder is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klachtenfunctionaris / bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 10. Stopzetting behandeling van de klacht (Wkkgz)**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven bij de bestuurder / klachtenfunctionaris dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 11. Beoordeling Wkkgz en Wzd-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 bestuurder / klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De bestuurder / klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk 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 3. Formele klachtenafhandeling**

#### **Artikel 12. Behandeling klacht door de bestuurder (Wkkgz)**

1. Indien een cliënt ontevreden is over de bemiddeling van zijn klacht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 en artikel 7 lid 2, kan de cliënt de klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de bestuurder als een formele klacht.
2. De bestuurder beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Deze is niet-ontvankelijk als:
  - a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris / bestuurder is behandeld;
  - b) een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De bestuurder neemt binnen 5 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 bestuurder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis. De aangeklaagde ontvangt een kopie van de klacht.
3. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt zelf stuurt de bestuurder de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd.
4. Bij de behandeling van een klacht neemt de bestuurder het volgende in acht:
  - a. Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.
  - b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit onderzoek niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega's 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.
5. De bestuurder is bevoegd om, ten behoeve van een zorgvuldige afhandeling van de formele klacht, de Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (KAC) in te schakelen voor het

uitvoeren van een onderzoek, zie hoofdstuk 4.

### **Artikel 13.      Schriftelijk oordeel door de bestuurder**

1. De bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de bestuurder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de bestuurder.
2. Indien de bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De bestuurder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De bestuurder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd. Bovenstaande registreert de bestuurder in het klachtenregistratiesysteem.
4. De bestuurder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Artikel 14.      Indienen klacht (Wzd)**

1. Indien een cliënt ontevreden is over de bemiddeling van zijn klacht zoals genoemd in artikel 2 lid 1, kan een klacht over de Wzd door bij De Merwelanden ingediend worden. De klacht wordt eerst schriftelijk ingediend bij De Merwelanden door:
  - a. De cliënt die wilsbekwaam ter zake is bij het indienen van de klacht. Indien deze cliënt niet in staat is om de klacht zelf in te dienen, kan deze hiertoe een persoon schriftelijk machtigen. Dit kan zijn de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel, of als deze ontbreekt of niet optreedt: een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt.
  - b. Indien de cliënt niet wilsbekwaam is bij het indienen van de klacht kan de vertegenwoordiger van de cliënt de klacht indienen. Wie als

vertegenwoordiger kan optreden, wordt bepaald aan de hand van de volgorde:

- i. de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt (curator of mentor) of als deze ontbreekt:
  - ii. de persoon die door de (toentertijd wilsbekwame) cliënt schriftelijk is gemachtigd, of als deze ontbreekt of niet optreedt:
  - iii. de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel, of als deze ontbreekt of niet optreedt: een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt.
- c. Een nabestaande in de zin van artikel 1, eerste lid van de Wkkgz
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
  3. De klacht worden vervolgens door De Merwelanden ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

#### **Artikel 15. Behandeling Wzd klacht door Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)**

1. Voor klachten zoals beschreven in artikel 55 van de wet Zorg en dwang is De Merwelanden aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ingesteld door brancheorganisaties Actiz en VGN, samen met cliëntorganisaties.
2. De KCOZ handelt de klacht af overeenkomstig haar reglement en brengt haar beslissing schriftelijk ter kennis van de klager en De Merwelanden.

#### **Hoofdstuk 4. Advies van de Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (KAC)**

##### **Artikel 16. Bestuurder en inschakeling KAC**

1. De bestuurder kan de KAC inschakelen om de formele klacht te onderzoeken.
2. De bestuurder geeft de KAC alle benodigde informatie om tot een gedegen onderzoek en beoordeling van de klacht te kunnen komen.
3. De bestuurder stelt de KAC de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De KAC beschouwt de bestuurder in deze als opdrachtgever en brengt advies uit aan de bestuurder.

5. De bestuurder ziet erop toe dat de KAC haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
6. De KAC handelt de klacht af op basis van hun reglement, dat De Merwelanden op haar website gepubliceerd heeft en dat onlosmakelijk is verbonden aan deze regeling.

#### **Artikel 17. Oordeel bestuurder**

1. De bestuurder deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de KAC aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het oordeel van de bestuurder afwijkt van het advies van de KAC motiveert hij dit.
3. De bestuurder vermeldt binnen twee weken 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 Zorg voor te leggen. De bestuurder vermeldt tevens het adres en de website van de Geschillencommissie Zorg.

### **Hoofdstuk 5. Overige bepalingen**

#### **Artikel 18. 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 Zorg (contactgegevens: zie bijlage). De Geschillencommissie Zorg doet een bindende uitspraak.
3. Indien een Wzd klacht, na behandeling door de KCOZ conform de regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
4. De klager kan een geschil omtrent de Wzd voorleggen aan de rechter. De rechter doet een bindende uitspraak.

#### **Artikel 19. Geheimhouding**

Eenieder 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 20. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De KAC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt minimaal vijf jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. De KCOZ bewaard alle bescheiden met betrekking tot een Wzd klacht in een dossier. Dit dossier wordt minimaal twee jaar bewaard, maar kan langer bewaard worden indien noodzakelijk.
3. Documenten met betrekking tot een Wkkgz of Wzd klacht worden door De Merwelanden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 21. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 22. Kosten**

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

#### **Artikel 23. Leren en voorkomen klachten**

Informeel signalen of klachten worden besproken binnen de daarvoor bestaande overlegstructuren van de organisatie aan de hand van de klachtenregistratie. Indien uit deze signalen een trend of herhaald patroon blijkt, wordt dit geanalyseerd en wordt er een verbeterplan opgesteld. Het doel hiervan is om vergelijkbare situaties in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen en de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren.

#### **Artikel 24. Jaarverslag en reglement**

1. Het CBKZ en KAC brengen jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit aan de bestuurder. Daarin beschrijven de functionaris en de commissie het aantal en de aard van de door hen behandelde klachten en de strekking van de adviezen.
2. De KAC 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 bestuurder daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De bestuurder onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

#### **Artikel 25. Openbaarmaking klachtenregeling**

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

#### **Artikel 26. Evaluatie**

1. De bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste CBKZ, de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd, de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

#### **Artikel 27. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de KAC voor zover het de werkwijze van de externe klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de bestuurder.

#### **Artikel 28. Vaststelling en wijziging regeling**

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

## **Bijlage      Contactgegevens**

### **Informele klachten**

*Wkkgz* Externe klachtenfunctionaris:

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg  
Molenstraat 30  
4201 CX Gorinchem  
Telefoon: 0183 – 68 28 29  
E-mail: klachten@cbkz.nl

*Wzd* Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Algemeen:	Aangewezen cliëntvertrouwenspersoon:
Stemgever	Mw. Trudie Verweij
Tel. 0889294099	Tel. 0644101749
E-mail: cvp@zorgbelangcvp.nl	trudieverweij@stemgever.nl
Website: www.stemgever.nl	

### **Formele klachten**

*Wkkgz*: Advies voor bestuurder:

Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden voor VVT (KAC)  
Postbus 1494  
3300 BL Dordrecht  
Tel.: 078 - 617 25 35

Geschillencommissie:  
Geschillencommissie Zorg

Postadres:

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Tel: 070-310 53 80 of via het contactformulier op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

*Wzd* Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Dien de schriftelijke klacht in bij de teammanager of manager Zorg en Welzijn. Deze stuurt een mail naar [secretaris@kcoz.nl](mailto:secretaris@kcoz.nl) met vermelding van:

- de contactgegevens van de klager e/o diens vertegenwoordiger (naam, mailadres, telefoonnummer)
- de contactgegevens van de zorgverantwoordelijke of andere medewerker van de zorgorganisatie die het verweer gaat voeren (naam, functie, mailadres, telefoonnummer)

Tel. KCOZ: 085 – 077 2060