

Klachtenregeling voor cliënten van SWZ

Versie 20180919

Inhoud

Inleiding	2
Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2: Klachtenbehandeling door SWZ.....	3
Artikel 2 Het indienen van een klacht	3
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	3
Artikel 4 De klachtenfunctionaris.....	4
Artikel 5 De Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant	5
Artikel 6 Bevoegdheid van de raad van bestuur	5
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	6
Artikel 8 Werkwijze bij de behandeling c.q. beoordeling van een klacht.....	6
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	7
Artikel 10 Geschillencommissie	7
Hoofdstuk 3: Procedure voor behandeling van klachten door de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant	7
Artikel 11 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie	7
Artikel 12 De bevoegdheid van de commissie	7
Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht	8
Artikel 14 Zittingscommissie	8
Artikel 15 Wraking	8
Artikel 16 Onderzoek.....	9
Artikel 17 Hoorzitting	9
Artikel 18 Stopzetting behandeling van de klacht	9
Artikel 19 Advies klachtencommissie	9
Artikel 20 Oordeel raad van bestuur.....	10
Hoofdstuk 4: Overige bepalingen	10
Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	10
Artikel 22 Geheimhouding	10
Artikel 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	10
Artikel 24 Kosten	10
Artikel 25 Openbaarmaking klachtenregeling	11
Artikel 26 Evaluatie	11
Artikel 27 Onvoorzene omstandigheden.....	11
Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling	11
Artikel 29 Datum van inwerkingtreding.....	11

Inleiding

Medewerkers van SWZ zetten zich in om goede zorg, ondersteuning, behandeling en diensten te leveren, die tegemoet komen aan de rechtvaardigde wensen van cliënten. Desondanks is het mogelijk dat cliënten of hun vertegenwoordigers niet tevreden zijn. Zij moeten dit bespreekbaar kunnen maken en eventueel een klacht kunnen indienen.

SWZ ziet alle uitingen van cliënten over de zorg- en dienstverlening als een kans voor het verbeteren van de kwaliteit. Behalve formele klachten kunnen dat ook andere uitingen van onvrede zijn of opmerkingen, suggesties, wensen en complimenten.

Waar mensen samenleven en –werken, ontstaan meningsverschillen. Dikwijls onbewust en ongewild, als vanzelfsprekend gevolg van het gegeven dat ieder mens verschillend is. Het zijn derhalve niet de meningsverschillen als zodanig die problematisch zijn, maar de manier waarop we ermee omgaan. Daarom heeft SWZ een programma opgezet, waarbij medewerkers getraind worden en vaardigheden leren om constructief om te gaan met meningsverschillen in welke vorm dan ook. Daarmee kunnen wellicht veel klachten voorkomen worden. Daarmee worden medewerkers ook in staat gesteld om zelf, individueel of in teamverband, oplossingsgericht om te gaan met uitingen van onvrede in de vorm van klachten.

De behandeling van klachten moet er in de eerste plaats op gericht zijn om de onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden, weg te nemen. Op deze wijze willen wij escalatie van conflicten voorkomen en het vertrouwen van cliënten in onze medewerkers en de organisatie behouden. Daarvoor is deze klachtenregeling opgesteld.

Gezien het werkveld van SWZ, worden vanuit verschillende wettelijke kaders eisen gesteld aan onze klachtenregeling, met name de Wkkgz, de Jeugdwet en de Wmo. Deze klachtenregeling beantwoordt aan al deze eisen. Voor klachten in het kader van de Bopz is er een aparte regeling.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. *cliënt*: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie SWZ zorg verleent of heeft verleend;
 - b. *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 SWZ of door een persoon die voor SWZ werkzaam is;
 - c. *klager*: degene die een klacht indient;
 - d. *degene op wie de klacht betrekking heeft*: de medewerker of functionaris van SWZ op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. *raad van bestuur*: de raad van bestuur van SWZ;
 - f. *klachtenfunctionaris*: degene die door SWZ belast is met de opvang en behandeling van klachten;
 - g. *klachtencommissie*: de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant;
 - h. *zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wlz, de Jeugdwet, de Zvw of de Wmo;
 - i. *nabestaanden*: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
 - j. *vertegenwoordiger*: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
 - k. *Wlz*: de Wet langdurige zorg;
 - l. *Wmo*: de Wet maatschappelijke ondersteuning;
 - m. *Zvw*: de Zorgverzekeringswet;
 - n. *Bopz*: de Wet bijzondere opnamen psychiatrische ziekenhuizen
 - o. *Bopz-klacht*: een klacht over een beslissing, zoals bedoeld in artikel 41 van de Bopz en zoals nader beschreven in lid 2. a. tot en met e.

2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten in het kader van de Wet Bopz. Dit betreft de volgende beslissingen:
 - a. de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen met betrekking tot het voorgestelde zorgplan;
 - b. de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet;
 - c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
 - d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
 - e. de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

Hoofdstuk 2: Klachtenbehandeling door SWZ

Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaanden.
2. Voor het bespreekbaar maken van onvrede, het indienen van een klacht en ondersteuning bij de behandeling van een klacht, kunnen cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon. Dit kan de onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersoon van SWZ zijn, de vertrouwenspersonen in het kader van de jeugdhulp of een vertrouwenspersoon naar eigen keuze.

De raad van bestuur draagt er voor zorg dat de vertrouwenspersonen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en verschaft hen de faciliteiten, die voor een goede uitvoering van hun taak nodig zijn.

SWZ draagt er voor zorg dat de cliënten bij de aanvang van de zorg- en dienstverlening schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak, bereikbaarheid en beschikbaarheid. SWZ draagt er voor zorg dat deze informatie tevens beschikbaar is op de eigen website.
3. Klachten kunnen worden ingediend bij of voorgelegd aan:
 - a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de regionale klachtencommissie;
 - e. de raad van bestuur.

Indien een klacht betrekking heeft op een team, kan de klacht worden ingediend bij of voorgelegd aan een medewerker die het team vertegenwoordigt, bijvoorbeeld de persoonlijk begeleider.
4. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling kunnen klachten bij de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant enkel schriftelijk of per mail worden ingediend.
5. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem 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 attent op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon en zo nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden 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 betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden attent op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon en zo nodig op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
5. Afspraken die met de cliënt gemaakt worden naar aanleiding van het gesprek met de cliënt, worden opgenomen in het dossier en/of het persoonlijk plan van de cliënt, voor zover dit noodzakelijk is om de afspraken na te (laten) nakomen of om herhaling van het ontstaan van de ontevredenheid te voorkomen.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. draagt zorg voor een laagdrempelige en oplossingsgerichte behandeling van klachten en voor het goed toepassen van deze klachtenregeling.
 - b. informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling en over de mogelijkheden om zich te laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon;
 - c. adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - d. helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing voor 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. Indien het niet mogelijk blijkt om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen, dan meldt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk bij de raad van bestuur. Daarbij kan de klachtenfunctionaris een niet bindend advies geven voor besluitvorming door de raad van bestuur.
4. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een taakomschrijving.
5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en de taakomschrijving. De klachtenfunctionaris is neutraal ten aanzien van klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inhoud van de klacht. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie. Dit houdt in dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
6. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om Bopz-klachten in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaanden adviseren en hen hierbij zo nodig ondersteunen, om deze klachten in te dienen bij de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz hiervoor is ingesteld.
7. De klachtenfunctionaris registreert de klachten, zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek, minimaal één maal per jaar, 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.
8. De raad van bestuur stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

9. Indien de klachtenfunctionaris 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.
10. 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 Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant

1. SWZ is neemt deel aan de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant.
2. De raden van bestuur van de deelnemende zorgaanbieders stellen de klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie, zoals vastgelegd in de Overeenkomst tot instelling van de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant.
3. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen, op basis van de klachtenregelingen van de aangesloten zorgaanbieders.
4. Indien een cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaanden, niet tevreden zijn met de uitkomst van de klachtenbehandeling door degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris, dan kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant.
5. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
6. De voorzitter bepaalt of de klachtencommissie bevoegd is om kennis te nemen van een klacht en/of om een klacht in behandeling te nemen.
7. De klachtencommissie is niet bevoegd om klachten te behandelen:
 - a. indien de klacht (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade;
 - b. indien de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is, bijvoorbeeld een (mede) cliënt;
 - c. indien de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder;
8. Indien de klachtencommissie tot een oordeel komt over de klacht, dan kan de klachtencommissie op basis hiervan ook aanbevelingen doen aan de raad van bestuur. Deze aanbevelingen gelden als een niet-bindend advies aan de raad van bestuur.

Artikel 6 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om kennis te nemen van een klacht en / of een klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de raad van bestuur, dan kan de raad van bestuur de klacht zelf in behandeling nemen of de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris. In dit laatste geval kan de raad van bestuur daarbij vragen dat de klachtenfunctionaris hem op de hoogte houdt van de verdere afhandeling en van het resultaat.
3. Indien de behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris niet tot een voor de cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaanden bevredigende oplossing leidt, dan is de raad van bestuur bevoegd om hiervan kennis te nemen en hierover een beslissing te nemen, tenzij de klager er voor kiest om de klacht te laten behandelen door de regionale klachtencommissie GHZ Oost-Brabant.
4. De raad van bestuur is bevoegd om een beslissing te nemen over klachten die beoordeeld zijn door de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant en de aanbevelingen die door deze commissie aan hem als niet bindend advies worden voorgelegd. Deze besluiten dienen te beantwoorden aan de eisen, waaronder de termijnen, die wettelijk bepaald zijn.

5. Beslissingen van de raad van bestuur worden schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij vermeldt daarbij 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.
6. De raad van bestuur is niet bevoegd om Bopz-klachten te behandelen. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
7. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, dan 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 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht is niet ontvankelijk en wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. het een Bopz-klacht is (zie art. 1 lid 2);
 - b. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dit laatste geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien degene die de klacht in ontvangst neemt, een klacht niet-ontvankelijk acht, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij de behandeling c.q. beoordeling van een klacht

1. De behandeling van een klacht dient er op gericht te zijn om binnen 6 weken nadat de klacht is geuit, tot een oplossing te komen voor de onvrede van cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaanden.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de behandelaar het volgende in acht:
 - a. zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen de gelegenheid om hun visie op de feiten – bij voorkeur ook aan elkaar – kenbaar te maken;
 - 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.
3. Indien de behandelaar van de klacht voorziet dat voor het beoordelen en oplossen 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 – voor zover van toepassing – aan degene op wie de klacht betrekking heeft, aan de klachtenfunctionaris en aan de raad van bestuur. De mededeling is voorzien van een motivatie en een melding binnen welke termijn de klacht alsnog afgerond zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht. De raad van bestuur kan nadere maatregelen opleggen om tot een oplossing van de klacht te komen binnen de genoemde termijn van tien weken
4. Indien de behandelaar van de klacht voorziet dat de klacht niet beoordeeld en opgelost kan worden binnen de termijn van tien weken nadat de klacht is geuit, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en – voor zover van toepassing – aan degene op wie de klacht betrekking heeft, aan de klachtenfunctionaris en aan de raad van bestuur. De mededeling is voorzien van een motivatie. De raad van bestuur kan dan – gehoord de klager, de beklagde en de behandelaar van de klacht, een beslissing nemen, dan

wel een nieuwe termijn afspreken met de klager, dan wel de klager wijzen op de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen.

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 op dezelfde wijze als deze is ingediend.

Artikel 10 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet binnen de termijn van 10 weken of niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. Eveneens is sprake van een geschil, als in redelijkheid niet van de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan worden verwacht, dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij SWZ.
3. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, waarbij SWZ is aangesloten en die in stand wordt gehouden door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, T : 070-3105371, www.degeschillencommissie.nl .
4. De geschillencommissie is bevoegd om een bindend advies uit te brengen, alsook om een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot € 25.000,- .

Hoofdstuk 3: Procedure voor behandeling van klachten door de Regionale Klachtencommissie Gehandicaptenzorg Oost Brabant

Artikel 11 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
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. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie kan degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat degene op wie de klacht betrekking heeft zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, dan 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 12 De bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter bepaalt of de klachtencommissie bevoegd is om de klacht te in behandeling te nemen.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie bepaalt dat de klachtencommissie niet bevoegd is om de klacht te behandelen, 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.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. 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.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is, volgens de criteria in art. 7.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. De klachtenfunctionaris en (indien van toepassing) de cliëntvertrouwenspersoon krijgen hiervan een afschrift.
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.
5. Indien een klacht niet ontvankelijk is omdat het een Bopz-klacht betreft, dan stuurt de voorzitter de klacht ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.

Artikel 14 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.
3. 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.
4. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft worden binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, geïnformeerd over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 15 Wraking

1. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De klachtencommissie 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 klager en degene op wie

de klacht betrekking heeft, worden geïnformeerd over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 16 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 17 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of van degene op wie de klacht betrekking heeft, kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt 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 18 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 degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 19 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 degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken 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. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. de raad van bestuur.

Artikel 20 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
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 vooralsnog 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 zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. 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.

Hoofdstuk 4: Overige bepalingen

Artikel 21 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De bescheiden met betrekking tot een klacht worden gedurende maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 22 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 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 24 Kosten

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

Artikel 25 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van SWZ te plaatsen.

Artikel 26 Evaluatie

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

Artikel 27 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 28 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 29 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 november 2018.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.