

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

## Klachtenregeling cliënten BrabantZorg



Adres: Postbus 176, 5340 AD OSS  
Telefoon: 0412 488 462

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

Klachtenregeling cliënten BrabantZorg .....	3
Algemeen .....	3
1.1    Opbouw Klachtenregeling .....	3
1.2    Vaststelling en wijziging .....	3
Klachtenbehandeling binnen BrabantZorg op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) .....	5
Hoofdstuk 1    Algemene bepalingen .....	5
Artikel 1 Begripsomschrijvingen .....	5
Hoofdstuk 2    Klachtopvang .....	6
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is? .....	6
Artikel 3 De medewerker, diens leidinggevende en de cliëntvertrouwenspersoon.....	6
Artikel 3a De cliëntvertrouwenspersoon.....	6
Artikel 4 De klachtenfunctionaris .....	7
Hoofdstuk 3    De klachtencommissie .....	8
Artikel 5 Klachtencommissie .....	8
Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie.....	8
Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie .....	9
Artikel 8 Secretaris .....	9
Hoofdstuk 4    Werkwijze klachtenbehandeling bij de Raad van Bestuur.....	10
Artikel 9 Het indienen van een klacht .....	10
Artikel 10 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur .....	10
Artikel 11 Ontvankelijkheid .....	10
Artikel 12 Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de Raad van Bestuur.....	11
Artikel 13 Stopzetting of opschorting behandeling van de klacht.....	11
Artikel 14 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur .....	11
Artikel 15 Werkwijze bij beoordeling van een klacht die op meerdere partijen betrekking heeft.....	12
Hoofdstuk 5    Werkwijze bij inschakeling van de Klachtencommissie voor advies.....	12
Artikel 16 In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie .....	12
Artikel 17 Bevoegdheid van de commissie.....	13
Artikel 18 Ontvankelijkheid van de klacht.....	13
Artikel 19 Zittingscommissie .....	14
Artikel 20 Wraking .....	14
Artikel 21 Onderzoek .....	14
Artikel 22 Hoorzitting.....	15
Artikel 23 Stopzetting behandeling van de klacht.....	15
Artikel 24 Advies klachtencommissie .....	15
Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur.....	16
Hoofdstuk 6    Overige bepalingen .....	16
Artikel 26 Geschillencommissie .....	16
Artikel 27 Geheimhouding.....	17
Artikel 28 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	17
Artikel 29 Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	17
Artikel 30 Kosten .....	17
Artikel 31 Jaarverslag en reglement.....	17
Artikel 32 Openbaarmaking klachtenregeling.....	17
Artikel 33 Evaluatie .....	18
Artikel 34 Onvoorziene omstandigheden .....	18
Artikel 35 Vaststelling en wijziging regeling.....	18
Artikel 36 Datum van inwerkingtreding.....	18

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

## Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

### Algemeen

#### 1.1 Opbouw Klachtenregeling

De Klachtenregeling van de Stichting BrabantZorg geeft aan hoe er binnen BrabantZorg wordt omgegaan met klachten. De regeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en is van toepassing op de behandeling van klachten niet zijnde Bopz-klachten.

Op grond van de WKKGZ is aansluiting bij een onafhankelijke geschilleninstantie voor de mogelijkheid van (hoger) beroep verplicht. BrabantZorg is aangesloten bij de geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (Commissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg). Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. De Geschillencommissie hanteert een eigen reglement dat hier niet is opgenomen.

BrabantZorg biedt naast zorgdiensten in het kader van Wlz en Zvw, aanvullende zorg- en dienstverlening en ook dienstverlening voortvloeiend uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Daarnaast vormen familie en naasten van cliënten een belangrijke groep die direct betrokken is. Deze groepen betrokkenen hebben op grond van de WKKGZ geen toegang tot een klachtenregeling. BrabantZorg vindt dit geen gewenste situatie en hecht aan een laagdrempelige mogelijkheid van klachtbehandeling ook voor deze groepen.. Om die reden is de klachtenregeling, behoudens de mogelijkheid van beroep op de geschillencommissie, tevens opengesteld voor deze groepen cliënten en voorts voor naasten van cliënten.

BrabantZorg heeft een aparte klachtenregeling voor de behandeling van klachten op grond van artikel 41, tweede lid van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (wet BOPZ). Het betreft hier een klacht met betrekking tot:

- De beslissing om een cliënt wilsonbekwaam te verklaren ter zake van de voorgestelde behandeling;
- De beslissing om het voorgestelde dan wel het overeengekomen zorgplan toe te passen, ondanks dat de cliënt zich daartegen verzet;
- De beslissing om middelen en maatregelen toe te passen;
- De beslissing om het recht op bewegingsvrijheid in en rond de instelling te beperken, anders dan als middel of maatregel;
- Het niet uitvoeren van het BOPZ-deel van het overeengekomen zorgplan.

Klachten in het kader van artikel 41 van de Wet BOPZ worden behandeld door de Klachtencommissie GGZ Oost-Brabant. De Klachtenregeling van de Klachtencommissie GGZ Oost-Brabant is hiervoor van toepassing en derhalve op verzoek verkrijgbaar bij het secretariaat van de klachtencommissie.

#### 1.2 Vaststelling en wijziging

1. Wijzigingen in deze regeling worden door de Raad van Bestuur (RvB) vastgesteld, na verzaamd advies van de Centrale Cliëntenraad (CCR).
2. Deze regeling is opnieuw vastgesteld op 1 september 2017 door de Stichting BrabantZorg in deze vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad van BrabantZorg.

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

Drs. W.J.C.M. de Jong-Verspeek  
Raad van Bestuur BrabantZorg

Mevrouw T. Bos, voorzitter Centrale  
Cliëntenraad BrabantZorg

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

## Klachtenbehandeling binnen BrabantZorg op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder : de stichting BrabantZorg;
  - b. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
  - c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
  - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - e. 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 Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - f. klager : degene die een klacht indient;
  - g. beklagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - h. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
  - i. cliëntenraad : de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
  - j. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
  - k. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
  - l. cliëntvertrouwenspersoon : degene binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang en bemiddeling van tekenen en/of uitingen van onvrede van cliënten;
  - m. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet op de maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO), dan wel handelingen op het gebied van de individuele

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

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.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Onvrede of een klacht wordt bij voorkeur zo dicht mogelijk 'bij de bron' besproken en opgelost. De inzet van de medewerkers, management, cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn zoveel mogelijk gericht op dit uitgangspunt.
2. Een cliënt, diens vertegenwoordiger, naaste of nabestaande kan zijn ontevredenheid, naar zijn keuze, bespreken met:
  - de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - de cliëntvertrouwenspersoon;
  - diens leidinggevende;
  - de klachtenfunctionaris.
2. Een schriftelijke en formele klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

### Artikel 3 De medewerker, diens leidinggevende en de cliëntvertrouwenspersoon

1. Op verzoek van de cliënt helpt de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt bij het aankaarten en oplossen van de onvrede en/of klachten.
2. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is 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 daartegen geen bezwaar maakt.
3. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 3 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### Artikel 3a De cliëntvertrouwenspersoon

1. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving. Het regiomanagementteam van BrabantZorg draagt zorg voor de inzet/aanwezigheid van een cliëntvertrouwenspersoon in elk van haar locaties. De (lokale) cliëntenraad wordt

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

- in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de aanstelling van de cliëntvertrouwenspersoon.
2. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste als taak het helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
  3. De cliëntvertrouwenspersoon 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 regiomanager heeft tenminste jaarlijks contact met de cliëntvertrouwenspersoon over diens taakvervulling, de bevindingen en de afstemming van de wederzijdse verwachtingen.
  5. De cliëntvertrouwenspersoon heeft een (vrijwilligers) contract met de zorgaanbieder, gemaakte kosten kunnen worden gedeclareerd.
  6. De cliëntvertrouwenspersoon kan op eigen verzoek van zijn taak worden ontheven of op initiatief van de regiomanager, bij verwaarlozing van de taak.
  7. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot de klachtenfunctionaris.

## Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De Raad van Bestuur draagt zorg voor het beschikbaar zijn van een (of meerdere) klachtenfunctionaris(sen) en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. De Centrale Cliëntenraad wordt in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de aanstelling van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
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 klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen andere of waarnemend klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

### Artikel 5 Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een onafhankelijke 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 32 vastgestelde en goedgekeurde reglement. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtencommissie zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter en wordt ondersteund door een secretaris als bedoeld in artikel 8. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige advisering ten aanzien van een klacht gewaarborgd is. De Raad van



# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

Bestuur benoemt tenminste één specialist ouderengeneeskunde en één jurist tot lid van de klachtencommissie.

4. De Klachtencommissie kan een huishoudelijk reglement opstellen met betrekking tot de samenstelling van de klachtencommissie en/of zittingscommissie, het rooster van af- en aantreden, werk- en taakverdeling en alle overige zaken die de commissie gedienschtig acht.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor eenzelfde periode.

## **Artikel 7      Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - 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. Voorts informeert de Raad van Bestuur de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad over het voornemen om de voorzitter van de Klachtencommissie te ontslaan.
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 8      Secretaris**

1. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter ondersteuning van de werkzaamheden van de commissie ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de secretaris vast. De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie en is geen lid van de klachtencommissie.

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

## Hoofdstuk 4 Werkwijze klachtenbehandeling bij de Raad van Bestuur

### Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. een vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. een nabestaande van een overleden cliënt.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager te laten weten alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel af te handelen. 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.

### Artikel 10 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 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder of instantie, stuurt de Raad van Bestuur de klacht zo mogelijk door naar de zorgaanbieder of instantie op wie de klacht betrekking heeft.
4. Indien de Raad van Bestuur van oordeel is dat de klacht voor advisering door de klachtencommissie in aanmerking komt, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de klachtencommissie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht, in welk geval de Raad van Bestuur de klacht zelf behandelt.

### Artikel 11 Ontvankelijkheid

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

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

## **Artikel 12      Werkwijze bij beoordeling van een klacht door de Raad van Bestuur**

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 13      Stopzetting of opschorting behandeling van de klacht**

1. 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.
2. Indien de klachtbehandeling samenvalt met een lopende tuchtprocedure, strafzaak, bezwaarprocedure, procedure bij de geschillencommissie of andere procedure, is de klachtencommissie bevoegd behandeling van de klacht, geheel of op onderdelen, op te schorten totdat deze procedure hebben geleid tot een definitief eindoordeel. De Klachtencommissie stelt de klager, betrokkenen en de Raad van Bestuur van haar besluit in kennis.

## **Artikel 14      Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
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-

## **Klachtenregeling cliënten BrabantZorg**

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.

3. 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, dan wel om de klacht af te doen naar de stand van dat moment.
4. 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.
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 15      Werkwijze bij beoordeling van een klacht die op meerdere partijen betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere partijen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere partij of partijen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende partijen bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere partijen bij wie de klacht is ingediend.
2. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

## **Hoofdstuk 5      Werkwijze bij inschakeling van de Klachtencommissie voor advies**

### **Artikel 16      In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie**

1. Na ontvangst van het verzoek om advies van de Raad van Bestuur als bedoeld in artikel 10 lid 4 neemt de klachtencommissie een klacht in behandeling.
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 op eigen kosten kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

## Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

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. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
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 de beklaagde. De klachtencommissie kan de beklaagde 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 de beklaagde zich op eigen kosten kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

### **Artikel 17 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd (deel)klachten te behandelen die een Bopz klacht betreffen of die uitsluitend strekken tot vergoeding van geleden schade.
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 derde 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 met kopie aan de Raad van Bestuur.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) een Bopz klacht betreft stuurt de klachtencommissie deze klachten ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis met het advies om de klacht overeenkomstig artikel 10 lid 3 door te zenden naar de andere zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze uitsluitend strekt tot vergoeding van schade legt de klachtencommissie de klachtbehandeling terug bij de Raad van Bestuur.

### **Artikel 18 Ontvankelijkheid van de klacht**

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de Raad van Bestuur adviseren om een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - c. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - e. indien er bezwaar is gemaakt na een mededeling als bedoeld in artikel 16 lid 3.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, beklagde en de Raad van Bestuur.
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 mee aan de klager, beklagde en de Raad van Bestuur.

## **Artikel 19 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 of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

## **Artikel 20 Wraking**

1. Zowel de klager als de beklagde 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.

## **Artikel 21 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken schriftelijk inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

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.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

## Artikel 22 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de beklaagde 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 of elders in overleg met de klager, tenzij de zittingscommissie anders beslist.

## Artikel 23 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 beklaagde, de Raad van Bestuur en de klager.

## Artikel 24 Advies klachtencommissie

1. De klachtencommissie geeft haar oordeel over de klacht in een schriftelijk advies aan de Raad van Bestuur. Het advies van de klachtencommissie kan mede aanbevelingen bevatten 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 beklaagde;
  - 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. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door of namens de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht schriftelijk of langs elektronische weg per e-mail aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. de beklaagde;

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

d de Raad van Bestuur.

## **Artikel 25 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht 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 niet voorlegt aan de geschillencommissie, tenzij sprake is van een klager als bedoeld in artikel 9 lid 3 die geen beroep bij de geschillencommissie kan indienen. 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, dan wel om de klacht af te doen naar de stand van dat moment.
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.
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, tenzij sprake is van een klager als bedoeld in artikel 9 lid 3 die geen beroep bij de geschillencommissie kan indienen. 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 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 26 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, tenzij het een Bopz-klacht betreft of het een klacht van een naast staande(n) van klager betreft (als



# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

bedoeld in artikel 9 lid 3 of 22 lid 4) voor wie een beroep bij de geschillencommissie niet openstaat.

## **Artikel 27    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 28    Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

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

## **Artikel 29    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 30    Kosten**

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

## **Artikel 31    Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur.
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 worden in overleg tussen de Klachtencommissie en de Raad van Bestuur genomen.

## **Artikel 32    Openbaarmaking klachtenregeling**

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

# Klachtenregeling cliënten BrabantZorg

## **Artikel 33      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 en de Centrale Cliëntenraad.

## **Artikel 34                      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 35                      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 Centrale Cliëntenraad.

## **Artikel 36                      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement is vastgesteld en treedt in werking op 1 september 2017.