



**WoonZorgcentra Haaglanden**

**KLACHTENREGELING**  
VOOR ALLE CLIËNTEN **VAN WZH**



# VOORWOORD

Stichting WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) bestaat uit meerdere woonzorgcentra in Den Haag, Leidschendam, Voorburg en Zoetermeer. Naast intramurale zorg (zorg binnen de muren van een woonzorgcentrum) wordt extramurale zorg en diensten verleend aan cliënten in de wijk (inclusief garantwoningen en in onze Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentra). WZH heeft ervoor gekozen een klachtenregeling op te stellen die geldt voor alle cliënten die op enigerlei wijze gebruik maken van de zorg en/of diensten van WZH. Dit bevordert de helderheid en rechtsgelijkheid.

Deze klachtenregeling is tot stand gekomen met inachtneming van de wettelijke kaders gesteld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Wanneer een cliënt of diens familie/vertegenwoordiger een klacht heeft, is hij ergens ontevreden over. Om deze onvrede weg te kunnen nemen, zal de cliënt dit kenbaar moeten maken. WZH staat vervolgens open voor uitingen van onvrede en wil klagers faciliteren in een laagdrempelige klachtenafhandeling.

WZH wil haar cliënten door middel van deze klachtenregeling een plek bieden waar gehoor is voor onvrede en waar deze zo mogelijk wordt opgelost, waar rechten en belangen van cliënten worden gewaarborgd, waar herstel van de vertrouwensrelatie plaats kan vinden en waar de behandeling van klachten bijdraagt aan de kwaliteitsverbetering.

Om dit te realiseren, heeft WZH onafhankelijke klachtenbemiddelaars voor cliënten en daarnaast een onafhankelijke adviescommissie (welke om advies kan worden gevraagd door de raad van bestuur). WZH geeft de voorkeur aan een laagdrempelige afhandeling van het ongenoegen of een klacht. Dat betekent dat een klacht bij voorkeur dicht bij de plek in de organisatie waar deze is ontstaan, wordt opgelost. Wanneer dit kan en de cliënt dit wil, heeft dit de voorkeur:

- de klacht kan zo direct op de afdeling of binnen de locatie voor verbetering zorgen;
- de klacht kan snel nadat deze ontstaan is, worden besproken en mogelijk worden opgelost kan op informele en nabije wijze met de klager.

Daarom heeft WZH de regeling 'Klachten in de Lijn' ontwikkeld. Dit betreft een procedure voor afhandeling van klachten die op de afdeling, met de teamleider of de locatiemanager (kort gezegd in de lijn), kunnen worden afgehandeld. De procedure klachtenafhandeling in de lijn is onderdeel van/ nauw verbonden met onderhavige klachtenregeling. Dit impliceert dat alle eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en de wens van de klager ten aanzien van diens klachtenafhandeling in beide procedures uitgangspunt van handelen zijn.

Cliënten en/of hun familieleden/vertegenwoordigers zien soms op tegen het indienen van een klacht of het bespreekbaar maken van hun onvrede. Dit is begrijpelijk want het betreft kwetsbare mensen die afhankelijk zijn van de zorg van een ander.

Het maakt het makkelijker voor cliënten wanneer zij een 'open en geborgen klachtklimaat' ervaren, waarin open wordt gestaan voor bespreking van de klacht of vervelende ervaring. Dit open en geborgen klachtklimaat sluit aan bij de kernwaarden van WZH (open, samen en geborgen) en de visie die WZH wil uitdragen. De teamleider is hét aanspreekpunt op de afdeling voor cliënten en familie, stuurt de medewerkers aan op hun deskundig handelen en gedrag en heeft een signaalfunctie heeft naar de locatiemanager. WZH kiest ervoor om de teamleider dé spil van de klachtafhandeling te laten zijn.

Omdat de behandeling van klachten een middel is om de kwaliteit van de zorgverlening ook te verbeteren en nog beter af te kunnen stemmen op de behoefte van de cliënt, vindt WZH het essentieel om een goede klachtenregeling te hebben.

Deze regeling is vastgesteld met inachtneming van de adviesbevoegdheden van de Centrale Cliëntenraad WZH en de Ondernemingsraad van WZH.

Een actualisatie van deze regeling zal plaatsvinden met de invoering van de wet zorg en dwang.

Evert de Glint en Patricia Huijbregts  
raad van bestuur WZH Den Haag,  
April 2019



# INHOUDSOPGAVE

<b>I ALGEMEEN</b>	<b>6</b>
Artikel 1 Begripsbepalingen	7
Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling	8
Artikel 3 Indienen van een klacht	8
<b>II KLACHTENBEMIDDELAAR</b>	<b>10</b>
Artikel 4 Benoeming	11
Artikel 5 Uitgangspunten bij bemiddeling en positie binnen de instelling van WZH	11
Artikel 6 Taken van de klachtenbemiddelaar	12
Artikel 7 Bevoegdheden van de klachtenbemiddelaar	12
Artikel 8 Werkwijze van de klachtenbemiddelaar	13
Artikel 9 Ontslag	14
Artikel 10 Beschikbaar stellen van faciliteiten	15
<b>III (EXTERNE) ADVIESCOMMISSIE</b>	<b>16</b>
Artikel 11 Klachtenafhandeling door de RvB	17
Artikel 12 Zittingsduur	17
Artikel 13 Taken van de adviescommissie	17
Artikel 14 Bevoegdheden van de adviescommissie	18
Artikel 15 Ontslag	18
Artikel 16 Indienen van een klacht bij raad van bestuur	18
Artikel 17 In ontvangst nemen van een klacht	19
Artikel 18 Ontvankelijkheid van een klacht	19
Artikel 19 Behandeling van een klacht door de Adviescommissie	20
Artikel 20 Advies van de adviescommissie	21
Artikel 21 Melding van maatregelen	21
Artikel 22 Verwijzing geschillencommissie	22
Artikel 23 Jaarverslag	22
Artikel 24 Onkostenvergoeding	22
Artikel 25 Registratie, archivering en bewaartermijn klachtendossier	22
Artikel 26 Vaststelling en wijziging van de klachtenregeling	23
Artikel 27 Bekendmaking van de klachtenregeling	23
Artikel 28 Evaluatie	23
Artikel 29 Slotbepaling	24
<b>IV BIJLAGEN</b>	<b>25</b>
Bijlage 1 De Bopz-klachtencommissie	26

# I ALGEMEEN

## ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

### a. Cliënt

Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend of vraagt (maar aan wie nog geen zorg wordt verleend).

### b. Zorgaanbieder

Stichting WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de raad van bestuur.

### c. Klacht

Een 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, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.

### d. Klager

Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of namens de cliënt. Namens de cliënt kan een klacht ingediend worden door:

- een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt;
- een persoon die de cliënt daartoe schriftelijk heeft gemachtigd;
- een zaakwaarnemer;
- nabestaande(n) van de cliënt.

### e. Aangeklaagde

De zorgaanbieder, alsmede iedere persoon, die al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder of het organisatieonderdeel, tegen wie de klacht zich richt. Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

### f. Klachtenbemiddelaar

De onafhankelijke persoon die door de zorgaanbieder als zodanig is benoemd in het kader van de klachtenregeling voor opvang, advies, informatie en bemiddeling bij klachten van klagers.

### g. Adviescommissie

De onafhankelijke commissie die door het bestuur van WZH is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling voor het onderzoeken van klachten van klagers en het geven van advies aan de raad van bestuur.

### h. Klachtenbemiddeling

Het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit te komen tot een oplossing.

### i. Klachtenbehandeling

Het behandelen van een klacht door de raad van bestuur al dan niet na consultering van de adviescommissie, inhoudende het onderzoeken van de klacht en het formuleren van een advies aan de raad van bestuur.

### j. Cliëntenraad

Het medezeggenschapsorgaan voor cliënten van de locaties van WZH.

#### **k. Centrale cliëntenraad**

Het overkoepelende medezeggenschapsorgaan voor alle cliënten van WZH.

#### **l. Hij/zij**

In de regeling wordt de 'hij' - vorm gebruikt. Overal waar 'hij' staat vermeld, kan ook 'zij' worden gelezen.

## **ARTIKEL 2 DOELSTELLINGEN VAN DE KLACHTENREGELING**

**lid 1** Het bieden van een (laagdrempelige) procedure voor opvang, advies, informatie, bemiddeling en behandeling van klachten van individuele klagers. Dit kan betreffen:

- het creëren van een mogelijkheid voor de klager om gehoor te vinden voor zijn onvrede;
- het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de klager;
- het bieden van een mogelijkheid voor het oplossen van onvrede;
- het zo mogelijk, en indien door klager en aangeklaagde gewenst, bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen de klager en de aangeklaagde;
- het verkrijgen van een oordeel van de klacht door de raad van bestuur, al dan niet gebaseerd op een advies van de adviescommissie.

**lid 2** Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Stichting WoonZorgcentra Haaglanden door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan het gevraagd en ongevraagd adviseren van de raad van bestuur en locatiemanagers/manager behandelmaken over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

## **ARTIKEL 3 INDIENEN VAN EEN KLACHT**

**lid 1** De klager bepaalt zelf aan wie hij de klacht voorlegt.

**lid 2** Een klacht kan, mondeling, schriftelijk en per mail worden ingediend bij:

- een medewerker, teamleider, de locatiemanager/manager behandelmaken en/of directeur wonen en zorg;
- de klachtenbemiddelaar (zie artikelen 6, 7 en 8)
- uitsluitend schriftelijk of per mail bij raad van bestuur (zie artikelen 16 en 17).

**lid 3** De medewerker, teamleider of de locatiemanager/manager behandelmaken en/of directeur wonen en zorg geleiden de klacht door naar de klachtenbemiddelaar indien de klager en de aangeklaagde niet samen tot een oplossing van de klacht kunnen komen en wanneer de klager hiermee instemt.

**lid 4** Indien overleg tussen de klager en degene tegen wie de klacht zich richt en/of overleg tussen de klager en de klachtenbemiddelaar niet heeft geresulteerd in een voor hem bevredigende oplossing van de klacht, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de raad van bestuur.

**lid 5** Indien de klager betreffende zijn klacht geen overleg wenst met degene tegen wie de klacht zich richt, diens leidinggevende, noch overleg ter zake met de klachtenbemiddelaar wenst, kan de klager zijn klacht rechtstreeks schriftelijk indienen bij raad van bestuur.



De raad van bestuur kan desgewenst de adviescommissie vragen de klacht te onderzoeken en te komen met een advies.

**lid 6** Klachten en alle daarop betrekking hebbende gegevens worden met omzichtigheid en strikt vertrouwelijk behandeld conform geldende wet- en regelgeving. De privacy van de cliënt/klager wordt gewaarborgd. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

## **II KLACHTENBEMIDDELAAR**

## ARTIKEL 4 BENOEMING

**lid 1** De raad van bestuur van WZH benoemt een klachtenbemiddelaar. De Centrale Cliëntenraad heeft verzwaaard adviesrecht ten aanzien van de benoeming en heeft een onafhankelijke positie.

**lid 2** De klachtenbemiddelaar heeft geen binding met WZH. De klachtenbemiddelaar is niet werkzaam of werkzaam geweest bij WZH dan wel bij andere stichtingen of voorzieningen die deel uitmaken van WZH, noch heeft de klachtenbemiddelaar op een andere manier een rechtstreekse betrokkenheid bij WZH.

**lid 3** Het profiel voor de functie van klachtenbemiddelaar wordt ter advisering voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad.

## ARTIKEL 5 UITGANGSPUNTEN BIJ BEMIDDELING EN POSITIE BINNEN DE INSTELLING VAN WZH

**lid 1** De klachtenbemiddelaar vervult zijn werkzaamheden zelfstandig en onbevooroordeeld, conform deze klachtenregeling.

**lid 2** Bij afwezigheid van de klachtenbemiddelaar door ziekte of vakantie, zal de functie worden waargenomen door een plaatsvervangend klachtenbemiddelaar.

**lid 3** De klachtenbemiddelaar is tot geheimhouding verplicht van al datgene wat hem in zijn functioneren bekend is geworden en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, tenzij hij op grond van enig wettelijk voorschrift tot openbaarheid verplicht is. In dat geval maakt hij dat aan klager bekend.

**lid 4** De klachtenbemiddelaar is transparant in zijn werkwijze met inachtneming van elementaire beginselen van privacy, dat wil zeggen zorgvuldigheid met betrekking tot de privacy zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van de aangeklaagde.

**lid 5** Toepassing van beginselen van hoor en wederhoor.

**lid 6** Klachtenbemiddeling vindt plaats op, dan wel zo dicht mogelijk bij, het niveau in de organisatie waar de klacht is ontstaan.

**lid 7** De klachtenbemiddelaar draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor klagers. Hij maakt hiervan zowel mondeling als schriftelijk melding aan de cliënten. Het is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder de cliënten over de bereikbaarheid van de klachtenbemiddelaar te informeren.

## ARTIKEL 6 TAKEN VAN DE KLACHTENBEMIDDELAAR

### lid 1 Klachtopvang:

- luisteren naar de klacht van de klager en vaststellen wat de inhoud van de klacht is en wat de klager ermee wenst te bereiken;
- bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht;
- geven van informatie en advies over de klachtenprocedure en over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- het bijhouden van een klachtenregister met data van ontvangst, behandeling en afhandeling met inachtneming van geldende wet- en regelgeving.

**lid 2** Indien de klager dit wenst, trachten via bemiddeling tussen de klager en degene over wie geklaagd wordt tot een oplossing van de klacht te komen.

**lid 3** Het signaleren van trends in de klachten en eventuele structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening.

**lid 4** Het per kwartaal rapporteren van de geregistreerde klachten en signalen (ontdaan van persoonsgegevens) aan de locatiemanager en aan de leden van het zorgrisicomanagement.

**lid 5** Het per jaar een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan de raad van bestuur, de (Centrale) Cliëntenraad en de Ondernemingsraad over de werkzaamheden. In het jaarverslag worden geen tot de persoon herleidbare gegevens opgenomen.

**lid 6** De klachtenbemiddelaar kan een klager doorverwijzen naar de raad van bestuur. Dit geldt eveneens voor de klachten geuit in het kader van de wet Bopz. De klachtenbemiddelaar ondersteunt en begeleidt de klager zonodig hierbij.

**lid 7** De klachtenbemiddelaar wijst de klager zonodig op de geschillencommissie of op overige (externe) klachtmogelijkheden.

**lid 8** De klachtenbemiddelaar zorgt voor een goede afstemming van de werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten, die een taak hebben in de opvang en bemiddeling van klachten van klagers binnen WZH.

**lid 9** Een bijdrage leveren aan het verder ontwikkelen van de individuele informatie- en bemiddelingsfunctie en met het verder ontwikkelen van het WZH klachtenopvang- en bemiddelingsbeleid.

## ARTIKEL 7 BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENBEMIDDELAAR

**lid 1** Vrije toegang tot de ruimte(s) in de WZH-locatie waar hij zijn functie uitoefent, met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen van tijd en plaats.

**lid 2** Het inwinnen van informatie bij de zorgaanbieder, medewerkers en/of bij derden, voor zover dit geschiedt na overleg met de klager en met degene over wie geklaagd wordt en onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de elementaire beginselen van privacy in acht worden

genomen. Informatie over cliënten kan alleen worden gegeven als deze of diens vertegenwoordiger daarvoor toestemming heeft gegeven.

**lid 3** Het desgewenst voeren van overleg met betrokken partijen.

**lid 4** Inzage in van op de klacht betrekking hebbende schriftelijke gegevens van de cliënt, na toestemming van de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger en na overleg met de zorgaanbieder, één en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener. Inzage in andere relevante stukken.

**lid 5** Het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het daarbij desgewenst optreden als gespreksleider.

**lid 6** De WZH-locatie verstrekt alle algemene informatie aan de klachtenbemiddelaar welke relevant kan worden geacht voor het uitoefenen van de functie van klachtenbemiddelaar.

**lid 7** Deze bevoegdheden gelden voor zover noodzakelijk voor de vervulling van de taken van de klachtenbemiddelaar.

## **ARTIKEL 8 WERKWIJZE VAN DE KLACHTENBEMIDDELAAR**

**lid 1** Na het indienen van de klacht wordt door de klachtenbemiddelaar binnen 5 werkdagen contact opgenomen met de klager of diens vertegenwoordiger. Klachten die rechtstreeks bij het bestuur binnenkomen, worden met toestemming van de klager eerst aan de klachtenbemiddelaar voorgelegd.

**lid 2** Tezamen met de klager formuleert de klachtenbemiddelaar de klacht, zonder daarover zijn oordeel uit te spreken.

**lid 3** De klachtenbemiddelaar informeert de klager over de mogelijkheden die er zijn ter afwikkeling van de klacht.

**lid 4** In overleg met de klager wordt de te bewandelen weg uitgestippeld, waarbij het doel van de klager het uitgangspunt is.

**lid 5** In geval van bemiddeling beoordeelt de klachtenbemiddelaar naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- zowel klager als degene over wie geklaagd wordt, stemmen in met de bemiddeling en de stappen bij de bemiddeling;
- de bemiddeling is erop gericht de klacht op te lossen en de relatie tussen klager en betrokkene te herstellen;
- zowel klager als degene over wie geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in elkaars aanwezigheid, dan stelt de klachtenbemiddelaar iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij;
- de privacy van betrokken personen wordt gewaarborgd;
- de betrokken partijen kunnen zich, op eigen rekening, desgewenst laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

**lid 6** Als de bemiddelingsfase is beëindigd, informeert de klachtenbemiddelaar, aan de betreffende manager het verloop van de behandeling.

**lid 7** De klachtenbemiddelaar verwijst de klager door naar raad van bestuur indien:

- de klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling naar het oordeel van de klager onvoldoende resultaat heeft opgeleverd;
- de klager een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst;
- de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon zichzelf niet in staat acht te bemiddelen bij de klacht.

**lid 8** Desgewenst ondersteunt de klachtenbemiddelaar de klager bij het indienen van een klacht aan raad van bestuur.

**lid 9** Indien de klachtenbemiddelaar direct of indirect persoonlijk bij een klacht betrokken is of kan raken, neemt hij niet deel aan de bemiddeling van de klacht. Hij geleidt de klacht in overleg met de klager door naar zijn vervanger leidinggevende.

**lid 10** Indien de klacht naar het oordeel van de klager niet tot genoegen is opgelost/kan worden opgelost, draagt de klachtenbemiddelaar nogmaals expliciet de mogelijkheden aan met praktische aanwijzingen voor de -al dan niet met behulp van derden- te nemen stappen.

**lid 11** De klachtenbemiddelaar verwijst, maar kiest geen partij en behoudt zijn onafhankelijke positie.

## **ARTIKEL 9 ONTSLAG**

**lid 1** Het ontslag, dan wel de ontheffing uit de functie, van de klachtenbemiddelaar wordt verleend door raad van bestuur, gehoord hebbende de Centrale Cliëntenraad van WZH.

**lid 2** De zorgaanbieder kan op de volgende gronden de klachtenbemiddelaar ontheffen van zijn functie als klachtenbemiddelaar:

- op eigen verzoek van de klachtenbemiddelaar;
- kennelijke ongeschiktheid voor de functie;
- wegens gewichtige redenen.



## **ARTIKEL 10 BESCHIKBAAR STELLEN VAN FACILITEITEN**

**lid 1** De zorgaanbieder stelt aan de klachtenbemiddelaar die middelen en faciliteiten ter beschikking, die hij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van zijn taken. Dit betreft tenminste:

- een werk- en vergaderruimte binnen de instelling van WZH, waar de klachtenbemiddelaar werkzaam is, waar hij vertrouwelijke gesprekken kan voeren en een ruimte waar hij zijn rapportages kan opstellen en afgesloten kan bewaren;
- administratieve ondersteuning.

**lid 2** De zorgaanbieder vergoedt de door de klachtenbemiddelaar in redelijkheid gemaakte kosten in de uitoefening van zijn functie.

# III KLACHTENAFHANDELING DOOR DE RVB

## ARTIKEL 11 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIEVERDELING

**lid 1** De adviescommissie bestaat uit tenminste drie personen en maximaal zeven personen.

**lid 2**

- a. Het bestuur stelt de samenstelling van de adviescommissie vast en benoemt de personen die deel uitmaken van deze commissie. De Centrale Cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht met betrekking tot de aanwijzing van personen.
- b. Het bestuur is gehouden, ten minste één lid op voordracht van de Centrale Cliëntenraad te benoemen.
- c. Alvorens tot benoeming over te gaan, stelt de raad van bestuur de adviescommissie in de gelegenheid hem over de benoeming te adviseren.
- d. Aan de leden van de adviescommissie wordt de eis gesteld dat zij kunnen bijdragen aan een deskundige, onpartijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht.

**lid 3** De adviescommissie heeft een voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of voor WZH dan wel bij andere stichtingen of voorzieningen die deel uitmaken van WZH, noch op een andere manier een rechtstreekse betrokkenheid heeft bij WZH.

**Lid 4** Binnen de adviescommissie is minimaal 1 lid specialist ouderengeneeskunde. Tevens is minimaal 1 lid jurist.

**lid 5** De adviescommissie wordt ondersteund door een secretaris, die geen lid is van de adviescommissie.

**lid 6** De bijeenkomsten van de adviescommissie zijn niet openbaar.

**lid 7** Het bestuur ziet erop toe dat de adviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze klachtenregeling en conform de eisen die de Wkkgz aan de klachtenafhandeling stelt.

## ARTIKEL 12 ZITTINGSDUUR

**lid 1** De zittingsduur van de leden van de adviescommissie en hun plaatsvervangers is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming. De adviescommissie stelt een rooster van aftreden op.

## ARTIKEL 13 TAKEN VAN DE ADVIESCOMMISSIE

**lid 1** Het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten doorgestuurd vanuit de raad van bestuur.

**lid 2** Het onderzoek van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.

**lid 3** De adviescommissie onderzoekt de klacht en formuleert een advies aan de raad van bestuur.

**lid 4** Het signaleren van tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies en aanbevelingen aan de raad van bestuur, ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg en behandeling.

## **ARTIKEL 14 BEVOEGDHEDEN VAN DE ADVIESCOMMISSIE**

**lid 1** Vrije toegang tot ruimten in de WZH-locaties, met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische omstandigheden van tijd en plaats.

**lid 2** Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

**lid 3** Het oproepen van partijen en andere personen binnen de WZH-locaties voor hoor en wederhoor.

**lid 4** Het inschakelen van deskundigen.

**lid 5** Inzage in en desgewenst afschrift van op de klacht betrekking hebbende gegevens uit het dossier van de cliënt, na toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

**lid 6** De WZH-locaties verstrekken alle algemene informatie aan de adviescommissie welke de commissie noodzakelijk acht voor een juiste vervulling van haar taken.

**lid 7** Deze bevoegdheden gelden voor zover noodzakelijk voor de vervulling van de taken van de adviescommissie.

## **ARTIKEL 15 ONTSLAG**

**lid 1** Het lidmaatschap van de adviescommissie eindigt:

- a. op het moment waarop de termijn eindigt waarvoor het lid benoemd is;
- b. als een commissielid als zodanig ontslag neemt;
- c. door overlijden.

**lid 2** Het lidmaatschap van de commissie eindigt tevens indien de raad van bestuur daartoe besluit. De raad van bestuur kan een lid van de adviescommissie als zodanig ontslaan wegens gewichtige redenen, waaronder bijvoorbeeld kennelijke ongeschiktheid voor de functie wordt verstaan. De raad van bestuur beslist niet tot ontslag van een commissielid dan nadat hij de betrokkene en de voorzitter van de adviescommissie over zijn voornemen daartoe heeft gehoord.

## **ARTIKEL 16 INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ RAAD VAN BESTUUR**

**lid 1** De klager dient de klacht schriftelijk en/of per e-mail in bij de raad van het bestuur, onder vermelding van zijn naam (of zijn naam en de naam van de cliënt namens wie hij de klacht indient). De klacht vermeldt:

- tegen wie de klacht zich richt;
- waarover geklaagd wordt;
- een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
- wat de klager met zijn klacht wil bereiken;
- zo nodig een toelichting op één of meer van bovenvermelde punten.

**lid 2** Indien de klacht wordt ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt of door iemand die door de cliënt daartoe is gemachtigd, kan de raad van bestuur de vertegenwoordiger c.q. de gemachtigde vragen aan te tonen dat hij wettelijk vertegenwoordiger c.q. gemachtigde is.

**lid 3** Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen.

## ARTIKEL 17 IN ONTVANGST NEMEN VAN EEN KLACHT

**lid 1** De raad van bestuur bepaalt of hij de klacht door de adviescommissie laat onderzoeken. Indien de adviescommissie de opdracht krijgt van de raad van bestuur om een klacht te onderzoeken, dan wordt zij hier schriftelijk van in kennis gesteld door de raad van bestuur.

**lid 2** De raad van bestuur informeert de klager dat de klacht wordt onderzocht door de adviescommissie.

**lid 3** De secretaris van de adviescommissie zendt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en licht de klager in over de verdere procedure.

**lid 4** De secretaris van de adviescommissie stelt de locatiemanager/ stafmanager op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

## ARTIKEL 18 ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

**lid 1** Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- 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.

**lid 2** De raad van bestuur beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.

**lid 3** Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de raad van bestuur dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan de klager, onder vermelding van de gronden.

**lid 4** De adviescommissie neemt geen schadeclaims in behandeling. De raad van bestuur vraagt geen advies als een klacht mede strekt tot vergoeding van schade.

## **ARTIKEL 19 BEHANDELING VAN EEN KLACHT DOOR DE ADVIESCOMMISSIE**

**lid 1** De adviescommissie vraagt de benodigde informatie op. Hiertoe wordt de gerichte toestemming van de klager gevraagd.

**lid 2** De adviescommissie verzoekt de aangeklaagde om een eerste schriftelijke reactie op de schriftelijke klacht. De klager ontvangt een kopie van deze reactie.

**lid 3** Indien de adviescommissie mondelinge behandeling van de klacht door middel van een zitting nodig acht, worden de klager en de aangeklaagde hiervoor beiden uitgenodigd. In de uitnodiging wordt vermeld welke leden van de adviescommissie de zitting zullen houden. In de regel wordt een zitting gehouden door de voorzitter en twee leden van de adviescommissie. De voorzitter kan bepalen dat een klacht door meer dan twee leden wordt behandeld.

Indien de klager of de aangeklaagde niet aanwezig kan zijn op de zitting en dit tijdig heeft laten weten aan de adviescommissie, kan de adviescommissie de zitting verzetten, dan wel de zitting doorgang laten vinden ondanks de afwezigheid van de klager of de aangeklaagde of de gemachtigde van de klager. Indien de klager of de aangeklaagde of de gemachtigde van de klager niet tijdig heeft laten weten niet aanwezig te kunnen zijn of zonder opgave van redenen niet ter zitting verschijnt, gaat de zitting door, tenzij de adviescommissie anders besluit.

**lid 4** De klager en de aangeklaagde kunnen verklaringen van getuigen en/of deskundigen inbrengen.

**lid 5** De adviescommissie hoort klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen een afwijking hiervan rechtvaardigen. Vindt de mondelinge behandeling van de klacht niet in elkaars aanwezigheid plaats, dan stelt de adviescommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij door toezending van het verslag van de mondelinge behandeling.

**lid 6** De betrokken partijen kunnen zich, voor eigen rekening, desgewenst laten vertegenwoordigen door een gemachtigde (wel is hun eigen aanwezigheid gewenst) of laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.

**lid 7** De medewerkers die daartoe worden opgeroepen, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de zorgaanbieder.

**lid 8** De klager en degene over wie geklaagd wordt, hebben recht op inzage van alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de adviescommissie beschikt, één en ander in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

**lid 9** Indien een lid van de adviescommissie direct of indirect persoonlijk bij een klacht betrokken is of kan raken, neemt hij niet deel aan de behandeling van de klacht.



**lid 10** Zowel klager als aangeklaagde kan de voorzitter van de adviescommissie verzoeken een lid van de adviescommissie niet aan de behandeling van een klacht deel te laten nemen bij gerede twijfel over diens onpartijdigheid. Indien de voorzitter dit verzoek honoreert, wijst hij een plaatsvervanger aan voor het lid dat niet aan de beoordeling van de klacht zal deelnemen.

**lid 11** De adviescommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en zittingen.

## **ARTIKEL 20 ADVIES VAN DE ADVIESCOMMISSIE**

**lid 1** Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond, komt de commissie binnen één week tot een advies.

**lid 2** Indien deze termijn niet haalbaar is, vanwege complexiteit van de klacht, kan de adviescommissie de termijn eenmaal verlengen met een maand. De adviescommissie doet daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie geklaagd wordt en de raad van bestuur.

**lid 3** Het advies van de adviescommissie omvat in elk geval de volgende elementen:

- het advies naar aanleiding van de klacht. Dit advies dient voldoende gemotiveerd te zijn;
- bij gebreke van eenstemmigheid is het oordeel van de meerderheid van de adviescommissie beslissend.

**lid 4** Het oordeel van de adviescommissie is niet juridisch bindend.

**lid 5** De adviescommissie zendt een afschrift van het advies zo spoedig mogelijk aan de raad van bestuur. De raad van bestuur stuurt het advies per ommegaande naar de klager.

**lid 6** De leden van de adviescommissie zijn tot geheimhouding verplicht van al datgene wat hen in hun functioneren bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De privacy van de cliënt en degene over wie geklaagd wordt, wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.

## **ARTIKEL 21 MELDING VAN MAATREGELEN**

**lid 1** De raad van bestuur deelt de klager, degene over wie geklaagd wordt, de klachtenbemiddelaar indien eerder betrokken, de adviescommissie en de directeur wonen en zorg binnen een week na ontvangst van het advies van de adviescommissie schriftelijk mee, geeft een oordeel over de klacht en of hij naar aanleiding van dit advies maatregelen zal nemen, en zo ja, welke en wijkt beargumenteerd af. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de termijn verlengd worden met maximaal een maand. De raad van bestuur doet gemotiveerd mededeling van deze verlenging aan de betrokken partijen.

## ARTIKEL 22 VERWIJZING GESCHILLENCOMMISSIE

**lid 1** Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager het geschil voorleggen aan de geschillencommissie [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

**lid 2** Als de raad van bestuur binnen de wettelijke termijn van maximaal 10 weken geen oordeel over de klacht heeft kunnen geven en klager wil niet langer op het oordeel wachten, kan klager naar de geschillencommissie.

**lid 3** Als klager naar de geschillencommissie gaat, kan de raad van bestuur afzien van beoordeling van de klacht.

## ARTIKEL 23 JAARVERSLAG

**lid 1** De secretaris van de adviescommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op conform de daarvoor door het ministerie van VWS opgestelde richtlijnen.

**lid 2** Het verslag wordt voorgelegd aan de adviescommissie en na goedkeuring uitgebracht aan de raad van bestuur die voor de verspreiding van het jaarverslag zorgdraagt in het jaardocument.

**lid 3** Verspreiding van het jaarverslag vindt in elk geval plaats aan de raad van toezicht, de locatie- en stafmanagers, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van de locaties van WZH en de klachtenbemiddelaars.

## ARTIKEL 24 ONKOSTENVERGOEDING

**lid 1** De raad van bestuur stelt de hoogte van de onkostenvergoeding vast en kent deze toe aan de voorzitter en leden van de adviescommissie.

## ARTIKEL 25 REGISTRATIE, ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER

**lid 1** De secretaris draagt zorg voor een digitale registratie van de klachten die bij de adviescommissie worden ingediend.

**lid 2** De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, de aangeklaagde en eventuele andere belanghebbenden is gewaarborgd.

**lid 3** Van de behandeling van een klacht wordt een digitaal dossier bijgehouden.

**lid 4** De secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden hierin geen inzage kunnen krijgen.

**lid 5** De raad van bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een digitaal dossier. Het dossier wordt maximaal 5 jaar digitaal bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn te verlengen.

**lid 6** Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

**lid 7** De adviescommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

## **ARTIKEL 26 VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DE KLACHTENREGELING**

**lid 1** De klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de raad van bestuur, op voorstel van belanghebbenden (zoals Centrale Cliëntenraad en andere betrokkenen bij de opstelling van deze regeling).

**lid 2** Voor een besluit, als bedoeld in het eerste lid, is op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, artikel 3, lid 1 verzwaaard advies van de Centrale Cliëntenraad vereist.

**lid 3** Voor een besluit, zoals bedoeld in het eerste lid, is op grond van de wet op de Ondernemingsraden artikel 27, lid 1, onderdeel j instemming van de Ondernemingsraad vereist.

**lid 4** Alvorens de raad van bestuur besluit tot wijziging of intrekking van de klachtenregeling worden de klachtenbemiddelaars en de adviescommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.

## **ARTIKEL 27 BEKENDMAKING VAN DE KLACHTENREGELING**

- lid 1** Het bestuur brengt de klachtenregeling op passende wijze schriftelijk onder de aandacht van:
- de cliënten;
  - de klachtenbemiddelaars;
  - de adviescommissie;
  - de medewerkers/vrijwilligers;
  - de cliëntenraden;
  - de ondernemingsraden;
  - de raad van toezicht van WZH;
  - externe belanghebbenden.

## **ARTIKEL 28 EVALUATIE**

**lid 1** Periodiek (elke vijf jaar) vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats door de raad van bestuur, gehoord hebbende de klachtenbemiddelaars, de adviescommissie, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad van WZH.

## ARTIKEL 29 SLOTBEPALING

**lid 1** De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is. Een klacht kan ook worden gemeld bij bijvoorbeeld de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg of de civiele rechter.

**lid 2** In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur, gehoord hebbende voor zover relevant de betreffende klachtenbemiddelaar, de adviescommissie en betrokkenen. Deze klachtenregeling is vastgesteld in april 2019 te Den Haag.

## IV BIJLAGEN

## DE BOPZ-KLACHTENCOMMISSIE

De Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) geldt binnen WZH voor cliënten, die de diagnose dementie hebben, en:

- verplicht zijn opgenomen met een Rechterlijke Machtiging (RM) of InBewaringStelling (IBS), of
- geen bereidheid en geen bezwaar (GBGB) hebben aangegeven tegen opname.

Een RM wordt afgegeven door het Openbaar Ministerie; een IBS door de burgemeester van de gemeente waar de cliënt zich op dat moment bevindt en GBGB door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Voor deze groep cliënten is er een aparte klachtenregeling die betrokkenen in staat stelt een klacht in te dienen over bepaalde zaken. Dit heet 'een Bopz-klacht' en zo'n klacht wordt behandeld door een Bopz-klachtencommissie. Dit lichten we hieronder toe.

### Waarover kan ik klagen?

Men kan klagen over:

- het feit dat een cliënt wilsonbekwaam wordt verklaard of gehouden voor bepaalde beslissingen ter zake;
- dat er dwangbehandeling op een cliënt wordt toegepast;
- dat er vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet op een cliënt ter overbrugging van een noodsituatie;
- dat een cliënt niet het bezoek mag ontvangen dat hij wenst;
- dat een cliënt de locatie van WZH, waar hij verblijft, niet mag verlaten;
- dat een cliënt beperkingen worden opgelegd betreffende zijn telefoonverkeer;
- dat de post van een cliënt wordt gecontroleerd;
- dat de instelling het zorgplan dat voor de cliënt is vastgesteld niet toepast.

Indien het een klacht betreft die over hetzelfde gaat en al is afgehandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan, dan mag de Bopz-klachtencommissie de klacht weigeren in behandeling te nemen. (Niet ontvankelijk verklaren.)

### Wie kan er klagen?

- De cliënt;
- iedere andere in de instelling verblijvende cliënt voor de betrokkene;
- de echtgenoot of echtgenote of geregistreerd samenlevende partner van de cliënt;
- de ouders van de cliënt, of één van hen;
- een meerderjarige bloedverwant van de cliënt in de rechte lijn (grootouders, kinderen, kleinkinderen etc.);
- een meerderjarige bloedverwant via de zijlijn tot en met de tweede graad (broer, zus, neef, nicht);
- de voogd, mentor of curator van de cliënt.

### Hoe dien ik een Bopz-klacht in?

Een klacht wordt ingediend bij de raad van bestuur van WZH, Polanenhof 497, 2548 MP te Den Haag. Het bestuur stuurt de klacht direct door naar de Bopz-klachtencommissie die de klacht moet behandelen.

### Hoe gaat WZH om met een Bopz-klacht?

De klacht wordt behandeld door drie mensen, de Bopz-klachtencommissie:

- een specialist ouderengeneeskunde die niet de behandelverantwoordelijke van de betrokken cliënt is;
- een onafhankelijk voorzitter;
- een jurist.

De Bopz-klachtencommissie mag de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen. Dit betekent dat de beslissing niet mag worden uitgevoerd zolang de Bopz-klachtencommissie de klacht behandelt. De Bopz-klachtencommissie moet dan wel de klager én degene, die de beslissing heeft genomen, gehoord hebben. Deze beslissingen mag de Bopz-klachtencommissie schorsen:

- het feit dat een cliënt wilsonbekwaam wordt verklaard of gehouden voor bepaalde beslissingen ter zake;
- dat er dwangbehandeling op een cliënt wordt toegepast;
- dat er vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet op een cliënt ter overbrugging van een noodsituatie;
- dat een cliënt niet het bezoek mag ontvangen dat hij wenst;
- dat een cliënt de locatie van WZH, waar hij verblijft, niet mag verlaten;
- dat een cliënt beperkingen worden opgelegd betreffende zijn telefoonverkeer;
- dat de post van een cliënt wordt gecontroleerd.



De Bopz-klachtencommissie moet de volgende personen op de hoogte stellen als zij een beslissing schorst:

- degene die klaagt;
- de betrokken cliënt als deze de klager niet is;
- de behandelverantwoordelijke voor de cliënt;
- de locatiemanager van de locatie waarop de klacht betrekking heeft;
- de directeur wonen en zorg;
- de raad van bestuur;
- de manager behandelzaken;
- de Bopz-arts.

#### **Hoelang duurt het?**

- De Bopz-klachtencommissie doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht een uitspraak. Deze uitspraak is een met redenen omklede beslissing over de klacht óf een beslissing dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- Als de klacht een klacht is tegen een beslissing die tijdens de indiening ervan geen gevolgen meer heeft voor de cliënt of dat een gevolg gedurende de behandeling is vervallen, moet de Bopz-klachtencommissie binnen vier weken na het indienen van de klacht een beslissing nemen.

Het is gebruikelijk dat de leden van de Bopz-klachtencommissie betrokkenen horen.

#### **De Bopz-klachtencommissie neemt een besluit**

Van alle beslissingen brengt de Bopz-klachtencommissie de volgende personen schriftelijk op de hoogte:

- degene die klaagt;
- de betrokken cliënt als deze de klager niet is;
- de behandelverantwoordelijke voor de cliënt;
- de locatiemanager van de locatie waarop de klacht betrekking heeft;
- de directeur wonen en zorg;
- de raad van bestuur;
- de manager behandelzaken;
- de Bopz-arts;
- de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

#### **De inhoud van besluiten van de Bopz-klachtencommissie**

- De Bopz-klachtencommissie kan zich onbevoegd verklaren de klacht te behandelen. Dat betekent dat de Bopz-klachtencommissie zich niet bevoegd acht om over de klacht te oordelen.
- De Bopz-klachtencommissie kan beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is. Hiermee geeft zij te kennen weliswaar bevoegd te zijn om van de klacht kennis te nemen, maar niettemin geen inhoudelijk oordeel kan vellen. Bijvoorbeeld omdat de klacht te laat is ingediend, of de klacht zelf niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen.
- De Bopz-klachtencommissie kan beslissen dat de klacht ongegrond is, d.w.z. dat de klager geen gelijk krijgt.
- De Bopz-klachtencommissie kan beslissen dat de klacht gegrond is, d.w.z. dat de klager (gedeeltelijk) gelijk krijgt en de beslissing, geheel of gedeeltelijk, moet worden teruggedraaid.

#### **De klacht wordt gegrond verklaard, wat dan?**

- Dan wordt de beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd. Eventuele rechtgevolgen van de beslissing worden daarmee ook geheel of gedeeltelijk vernietigd.
- De Bopz-klachtencommissie kan de behandelverantwoordelijke voor de cliënt opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling (van de cliënt) te verrichten waarbij rekening moet worden gehouden met de uitspraak op de klacht.
- De Bopz-klachtencommissie kan de behandelverantwoordelijke voor de cliënt een termijn stellen waarbinnen hij een nieuwe beslissing moet nemen of een andere behandeling (van de cliënt) moet verrichten.

#### **De klacht wordt ongegrond verklaard, de Bopz-klachtencommissie acht zich onbevoegd of verklaart de klacht niet ontvankelijk, wat dan?**

Dan meldt de Bopz-klachtencommissie aan de klager dat hij zich tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan wenden en deze kan vragen om een verzoekschrift aan de rechter om een beslissing te nemen over de klacht.



WoonZorgcentra Haaglanden

TELEFOON: 070 756 16 00

E-MAIL: [info@wzh.nl](mailto:info@wzh.nl)

INTERNET: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl)

Volg WZH ook via:

