

# **Klachtenregeling cliënten Stichting Wonen & Zorg Purmerend**



## Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen.....	4
1.1	Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	4
1.2	Artikel 2 Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen.....	5
1.3	Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend.....	5
1.4	Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend.....	5
1.5	Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende.....	5
1.6	Artikel 6 De Raad van Bestuur.....	6
1.7	Artikel 7 De vertrouwenspersoon.....	6
2	De Klachtencommissie.....	7
2.1	Artikel 8 Klachtencommissie.....	7
2.2	Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie.....	7
2.3	Artikel 10 Het indienen van een klacht.....	7
3	Overige bepalingen.....	8
3.1	Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	8
3.2	Artikel 12 Kosten.....	8
3.3	Artikel 13 Jaarverslag en reglement.....	8
3.4	Artikel 14 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling.....	8
3.5	Artikel 15 Evaluatie.....	9
3.6	Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden.....	9
3.7	Artikel 17 Vaststelling en wijziging regeling.....	9
3.8	Artikel 18 Datum van inwerkingtreding.....	9
	Bijlage 1 Contactgegevens.....	10

## Inleiding

Stichting Wonen en Zorg Purmerend vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Als de cliënt niet tevreden is moet er ruimte zijn om daarover te kunnen klagen. De rechten van cliënten zijn vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wkcz). Deze wet verplicht zorginstellingen een klachtenregeling te treffen, waarin is vastgelegd hoe en bij wie cliënten kunnen klagen. Naast het indienen van een interne klacht, kan de cliënt zich ook wenden tot de externe klachtencommissie, waarbij SWZP is aangesloten. Ook de Wet Bijzondere Opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het besluit klachtenbehandeling Bopz stellen hieraan eisen.

Een klacht is een uiting van onvrede over enig handelen of het nalaten daarvan (waaronder ook bejegening), alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is).

De klachtenregeling is bedoeld voor alle cliënten van SWZP die aanspraak maken op zorg of gebruik maken van de diensten van SWZP.

# 1 Algemene bepalingen

## 1.1 Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : Stichting Wonen en Zorg Purmerend;
- b. raad van bestuur : Raad van Bestuur SWZP;
- c. klachtencommissie : de klachtencommissie zoals bedoeld in hoofdstuk 2 (artikel 8 en 9) van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning 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;
- f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- j. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- k. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. vertrouwenspersoon : onafhankelijke persoon die door cliënten van SWZP benaderd kan worden voor ondersteuning of bemiddeling bij klachten.

## **1.2 Artikel 2 Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen**

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
  
2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

## **1.3 Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend**

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- b. diens leidinggevende;
- c. de Raad van Bestuur;
- d. de vertrouwenspersoon;
- e. de klachtencommissie.

De klager kan zelf kiezen bij wie hij zijn klacht indient, hij hoeft daarbij niet de volgorde van artikel 3 aan te houden.

## **1.4 Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 8 hoe klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

## **1.5 Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
  
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.

3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

#### **1.6 Artikel 6 De Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen dan wel de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt de Raad van Bestuur de klager hem op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.
3. De klacht komt binnen bij de Raad van Bestuur die kennis neemt van de klacht en de binnenkomst van de klacht binnen 10 dagen bevestigt aan de klager. De Raad van Bestuur onderneemt intern verder stappen waarna afhandeling van de klacht binnen 6 weken plaatsvindt.

#### **1.7 Artikel 7 De vertrouwenspersoon**

1. De vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert en ondersteunt degenen die overwegen een klacht in te dienen;
  - c. hij bemiddelt degenen die overwegen een klacht in te dienen.
2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
3. De vertrouwenspersoon registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de vertrouwenspersoon schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

## **2 De Klachtencommissie**

### **2.1 Artikel 8 Klachtencommissie**

1. SWZP is aangesloten bij de klachtencommissie van Facit.
2. De klachtencommissie werkt volgens het klachtenreglement dat de lid-organisaties zijn overeengekomen. Dit klachtenreglement voldoet aan de vereisten die neergelegd zijn in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en in de Wet Bopz. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **2.2 Artikel 9 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste zeven leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De directie van Facit benoemt de leden van de klachtencommissie. In de Facit klachtencommissie hebben een jurist en een specialist ouderengeneeskunde zitting. Een van de leden is voorgedragen door Zorgbelang Noord-Holland (cliënten - belangenorganisatie).
3. Een lid van de commissie trekt zich terug indien zijn/haar onafhankelijkheid bij de behandeling van een bepaalde klacht niet is gewaarborgd. In dat geval treedt het plaatsvervangend lid in zijn/haar plaats.
4. De klachtencommissie van Facit hanteert het Reglement onafhankelijke klachtenbehandeling in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet BOPZ. Dit document is opvraagbaar bij SWZP en Facit; zie contactgegevens in bijlage 1. Daarin zijn de bepalingen ten aanzien van de klachtencommissie en het indienen van klachten vastgelegd. Dit reglement is opvraagbaar bij SWZP en Facit.

### **2.3 Artikel 10 Het indienen van een klacht**

Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie van Facit, zie contactgegevens in bijlage 2, volgens het Reglement onafhankelijke klachtenbehandeling in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet BOPZ.

### **3 Overige bepalingen**

#### **3.1 Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **3.2 Artikel 12 Kosten**

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

#### **3.3 Artikel 13 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. 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 treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

#### **3.4 Artikel 14 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling**

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan cliënten.



### **3.5 Artikel 15 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een 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 vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **3.6 Artikel 16 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.

### **3.7 Artikel 17 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 het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **3.8 Artikel 18 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01 februari 2016

Purmerend, februari 2016

## **Bijlage 1 Contactgegevens**

### **Opvragen klachtenregeling**

De klachtenregeling is verkrijgbaar in de folderrekken op de locaties en op te vragen bij de medewerkers.

### **Clientvertrouwenspersoon**

Stichting Wonen en Zorg Purmerend  
Mevrouw Miriam Smit  
Wolthuissingel 1  
1441 DN Purmerend  
T 0299 412345 (receptie)  
M 06 213 97 442 (Miriam Smit)  
[vertrouwenspersoon@swzp.nl](mailto:vertrouwenspersoon@swzp.nl)

### **Opvragen Reglement Facit Klachtencommissie voor Cliënten**

[www.facit.nl](http://www.facit.nl)

### **Facit Klachtencommissie voor cliënten**

p/a Facit  
Postbus 2  
1950 AA Velsen-Noord