

Deze klachtenregeling is samengesteld op basis  
van de Modelklachtenregeling Wkkgz – ActiZ / LOC december 2019

**Sint** **Jacob**

**ALGEMENE KLACHTENREGELING**

**Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen****Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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

- a. zorgaanbieder : Stichting Sint Jacob
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. KCOZ : De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg;
- 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 Wzd-klacht al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. Wzd klacht : een klacht over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde: : degene op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij kan het gaan om iemands besluit, iemands handelen of nalaten;
- 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. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten, niet zijnde Wzd-klachten
- k. Cliëntenvertrouwenspersoon  
Wet zorg en dwang (Wzd) : de Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak de cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure, indien een cliënt of zijn vertegenwoordiger daarom verzoekt;
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

**Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

Sint Jacob streeft naar een effectieve en laagdrempelige en snelle klachtenbehandeling. Dit betekent dat een klacht bij voorkeur als eerste besproken wordt met betrokken medewerker die werkzaam is op de afdeling waar de cliënt verblijft.

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

Een cliënt, zijn vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. zijn<sup>1</sup> leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. raad van bestuur;
- e. Cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

**Artikel 3 De medewerker en zijn leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om zijn 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.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een 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.

**Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

De raad van bestuur heeft per 1-1-2017 een overeenkomst gesloten met Quasir BV voor onafhankelijke klachtenbemiddeling door een klachtenfunctionaris van Quasir. [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

---

<sup>1</sup> Daar waar 'zijn' vermeldt staat, kan ook 'haar' gelezen worden

1. 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.
2. 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 zijn onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

#### **Artikel 5      Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang**

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft als belangrijkste taak om cliënten en hun vertegenwoordigers op hun verzoek te adviseren en bij te staan.

Als er dingen niet goed lopen in de hulpverlening, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger de cliëntenvertrouwenspersoon inschakelen. Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger wilt dat er dingen veranderen, dan kan de cliëntenvertrouwenspersoon adviseren over de stappen die men daarvoor kunt zetten en daarbij ook helpen. Ook geeft de cliëntenvertrouwenspersoon uitleg over rechten en plichten van de cliënt of zijn vertegenwoordiger.

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met deze cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze is onafhankelijk van Sint Jacob en heeft ook de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) behandelt klachten die betrekking hebben op Wzd klachten. De werkwijze van de KCOZ is geregeld in de klachtenregeling KCOZ

<https://www.kcoz.nl/stream/klachtenregeling-kcoz>

**Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling****Artikel 6 Het indienden van een klacht**

Toelichting: De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de raad van bestuur. Deze is bevoegd om de behandeling van een klacht aan iemand anders op te dragen.

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. zijn vertegenwoordiger;
  - c. zijn gemachtigde;
  - d. zijn zaakwaarnemer;
  - e. zijn nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. 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 7 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 55 Wzd genoemd worden en over de nakomingen van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
3. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

**Artikel 8      Ontvankelijkheid van de klacht**

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

**Artikel 9      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. Bij ontvangst van de klacht stuurt de raad van bestuur de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Binnen 14 dagen wordt contact opgenomen 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 degenen 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 eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft de 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 degenen op wie de klacht betrekking heeft of door zijn 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 10      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 of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

**Artikel 11      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-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. 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.
3. 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.
4. 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.

**Artikel 12      Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.



3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### **Artikel 13      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 de geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg.

#### **Artikel 14      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De raad van bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur 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 15      Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij 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 16      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.

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2021