



waar je er al
mens toe do



vertrouwd volkondig



wonen • welzijn • zorg



Zorg die jou ziet



zorgt voor mogelijkheden



Zorggroep



ER ZIT EEN VERHAAL IN ELK MENS



Reglement Klachten Cliënten commissie Signalis

augustus 2023

Dit reglement is van toepassing op klachten met betrekking op de zorg en dienstverlening uitgevoerd door de fusie-organisatie Driezorg / Zonnehuisgroep IJssel-Vecht, Frion, Viattence, Zorggroep Noorderboog, Woonzorgcentrum Rosengaerde, IJsselheem, Zorgverlening Het Baken en Zorgspectrum Het Zand.

De aangesloten organisaties streven naar het leveren van goede zorg. Ook de overheid wil dit en daarom heeft zij wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt, en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg in de genoemde wet (Wkkgz)¹. De bestuurder die een klacht ontvangt, behandelt deze binnen de kaders van deze wet. Hiervoor heeft zij de klachtencommissie Signalis benoemd.

Deze commissie draagt ertoe bij dat de bestuurder van de organisatie die betrokken is bij de klacht een weloverwogen besluit kan nemen ten aanzien van de afhandeling van de klacht binnen de wettelijk gestelde termijn van zes weken. Hierbij is een eenmalige verlenging van vier weken toegestaan (artikel 13-17 Wkkgz).

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

a. zorgaanbieder : de aangesloten organisaties, zoals opgenomen in de

- bovenstaande inleiding.
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. 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, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- f. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- g. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten,
- h. 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 dienstverlening vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- d. in geval van overlijden: diens nabestaanden en/of anderen.

Artikel 3 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

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

- 1 de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- 2 diens leidinggevende;
- 3 klachtenfunctionaris;
- 4 de klachtencommissie Signalis;
- 5 de geschillencommissie.

Als klager hiertoe bereid is, wordt, eerst zoveel mogelijk door klager zelf naar een oplossing gezocht door bespreking van het ongenoegen / de klacht met de eerstverantwoordelijke medewerker en/of diens leidinggevende. Eventueel worden anderen hierbij betrokken indien dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

Wanneer het gesprek mislukt of niet mogelijk/wenselijk is, kan degene die een klacht indient zijn klacht uiten richting de klachtenfunctionaris en bezien of bemiddeling door hem mogelijk is.

Wanneer het gesprek en/of bemiddeling mislukt of niet mogelijk/wenselijk is wordt degene die een klacht indient doorverwezen door de klachtenfunctionaris naar de klachtencommissie. Dit is een formele klacht. De Raad van Bestuur heeft de behandeling van de klacht neergelegd bij de klachtencommissie. De commissie ziet erop toe dat binnen zes weken de klacht beantwoord is.

Als degene die een klacht indient zich daarna (binnen een termijn van zes weken) onvoldoende gehoord vindt kan hij de klacht melden bij de Geschillencommissie.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

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
- c. hij ondersteunt degene die een klacht indient evt. bij het formuleren van de schriftelijke klacht.

2. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld. Zij rapporteert deze jaarlijks aan de Raad van Bestuur. Dit gebeurt geanonimiseerd en op aantal, onderwerp en afdoening. Deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag / kwaliteitsverslag van de zorgaanbieder.

Artikel 5 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

- 1 Klachten dienen te worden ingediend bij de klachtencommissie via het klachtenformulier op de website van de klachtencommissie dan wel schriftelijk en door degene die een klacht indient ondertekend.
- 2 De klachtencommissie stuurt, binnen *tien* (10) werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan degene die een klacht indient. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat degene die een klacht indient zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
- 3 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging, en vraagt hiervoor het ondertekende machtigingsformulier terug te zenden.
- 4 De klachtencommissie kan degene die een klacht indient verzoeken, binnen maximaal *veertien* (14) dagen, de klachtencommissie nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
- 5 De klachtencommissie kan degene die een klacht indient vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
- 6 De klachtencommissie zendt, binnen *tien* (10) werkdagen na ontvangst van een klacht, door tussenkomst van de Raad van Bestuur, een kopie van de klacht aan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
 - a. De klachtencommissie kan die medewerker in de gelegenheid stellen om, binnen redelijke termijn, schriftelijk te reageren op de klacht (zie ook artikel 7).

- b. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 6 De termijn van behandeling

- 1 De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak maar zo, dat de Raad van Bestuur binnen zes weken na ontvangst degene die een klacht indient van antwoord heeft voorzien.

Bij dreigende overschrijding van de laatst genoemde termijn informeert de klachtencommissie degene die een klacht indient, de betrokken medewerker en de Raad van Bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen, maar tenminste binnen vier weken, zij alsnog een uitspraak tegemoet kan zien.

Artikel 7 Bevoegdheid van de commissie

- 1 De klachtencommissie beoordeelt of de commissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet² het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan degene die een klacht indient.
 - a ³de commissie is b.v. niet bevoegd indien het onderwerp van de klacht een algemeen karakter heeft (zoals bv. huurverhoging, maaltijdprijs, voorschriften vanuit overheidsinstellingen, etc.) en indien die onderwerpen onder het adviesrecht van de Cliëntenraad vallen.
 - b Wanneer het naar het oordeel van de klachtencommissie gaat om een klacht van medisch inhoudelijke aard of om een anderszins complexe materie zal de commissie degene die een klacht indient naar een andere of beter geëquipeerde instantie verwijzen.
 - c De commissie is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.
- 2 Degene die een klacht indient kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- 3 Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan degene die een klacht indient mede.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

- 1 De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van degene die een klacht indient reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
 - d. door de aard en ernst van de klacht deze door een andere instantie dient te worden behandeld.
 - e. indien dezelfde klacht al is/wordt ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
 - f. bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is/wordt ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.

Indien indiening van de klacht plaatsvindt bij de onder d en e bedoelde colleges tijdens de behandeling van de klacht door de klachtencommissie dan wordt de verdere behandeling van de klacht door de commissie beëindigd, zonder daarbij verder een oordeel te geven over de klacht.

- 2 Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart dan wel de behandeling tussentijd beëindigt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan degene die een klacht indient.
- 3 Degene die een klacht indient kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, 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 klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan degene die een klacht indient mede.

Artikel 9 Melding van een klacht aan de Raad van Bestuur

- 1 De klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde en/of gevaarzettende zorg (met een structureel karakter).
- 2 Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de commissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij degene die een klacht indient en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
- 3 De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 4 De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 10 Melding aan de Inspectie

- 1 Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 16 meldt de klachtencommissie deze klacht aan de inspecteur.
- 2 Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur, degene die een klacht indient en de aangeklaagde op de hoogte van haar *voornemen* een klacht te melden.
- 3 Voor zover het de gegevens van degene die een klacht indient betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
- 4 De klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, degene die een klacht indient en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 11 Zittingscommissie

- 1 Een klacht wordt behandeld door een 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 zittingscommissie wordt zodanig samengesteld, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
- 3 Een persoon op wie een klacht direct of indirect betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
- 4 Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht. (recht van verschoning)
- 5 De secretaris informeert degene die een klacht indient en de aangeklaagde zo spoedig mogelijk over de samenstelling van de zittingscommissie (art 19).
- 6 De secretaris nodigt op verzoek van de zittingscommissie alle personen uit die voor het onderzoek noodzakelijk worden geacht.

Artikel 12 Wraking

- 1 Zowel degene die een klacht indient als de aangeklaagde kan, binnen tien (10) dagen, 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, treedt het betreffende commissielid terug en wordt een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie benoemd. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 4 Artikel 18, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 13 Onderzoek

- 1 De klachtencommissie kan elke medewerker van zorgaanbieder(s) verzoeken alle inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. (zie art 12 lid 3)
- 2 Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd 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 14 Hoorzitting

- 1 De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde degene die een klacht indient en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
- 2 Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
- 3 In de regel zal de zittingscommissie de partijen afzonderlijk horen. Indien het door de zittingscommissie wenselijk wordt geacht de partijen gezamenlijk te horen worden zij daarvan op de hoogte gebracht. Een gemotiveerd verzoek van degene die een klacht indient of de aangeklaagde niet in elkaars aanwezigheid gehoord te worden kan de commissie doen besluiten hiervan af te zien.
- 4 De zittingscommissie draagt zorg voor een duidelijke verslaglegging van het besprokene.
- 5 Klager en aangeklaagde kunnen op elk moment in de procedure besluiten zich door een vertegenwoordiger of derde te laten bijstaan. De eventueel hieraan verbonden kosten komen voor eigen rekening van degene die een klacht indient resp. aangeklaagde.
- 6 Als de klacht betrekking heeft op de behandeling of bejegening door een of enkele personen, zal/zullen laatstgenoemde(n) in ieder geval worden gehoord. Hoor en wederhoor van degene die een klacht indient en persoonlijk aangeklaagde(n) kan slechts in elkaars aanwezigheid plaats vinden, als daarvan voorafgaande mededeling aan de betrokkenen is gedaan.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht door klager.

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien degene die een klacht indient de klacht intrekt. Degene die een klacht indient 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 aangeklaagde, de Raad van Bestuur en degene die een klacht indient.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

- 1 De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
- 2 In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van degene die een klacht indient en de aangeklaagde;

- c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- e. de samenstelling van de zittingscommissie de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
- f. eventuele aanbevelingen/advies van de klachtencommissie.
- g. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;

In die rapportage verwoordt de commissie het advies dat aan de Raad van Bestuur uitgebracht zal worden. Het advies bevat in ieder geval een duidelijk standpunt omtrent de mate waarin de ingediende klacht ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond geacht wordt. Tevens dient de commissie in het advies duidelijk te maken welke maatregelen nodig geacht worden als voortvloeisel uit de ingediende klacht.

- 3 Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
- 4 De klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een klacht aan:
 - a. degene die een klacht indient;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf degene die een klacht indient is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Artikel 17 Oordeel Raad van Bestuur

- 1 De Raad van Bestuur deelt *binnen een maand* na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan degene die een klacht indient, aan de aangeklaagde en aan de klachtencommissie gemotiveerd schriftelijk mee of hij het advies overneemt en of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 2 Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan degene die een klacht indient, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 18 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de WKCZ de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard.
- 2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet bewaard in het dossier van de cliënt .

Artikel 20 Beroepsmogelijkheid

- 1 Degene die een klacht indient (de consument) kan na een uitspraak van de klachtencommissie over een klacht een geschil aanbinden bij de **Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg**. www.degeschillencommissiezorg.nl

Artikel 21 Kosten

Voor de behandeling van klachten via de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan degene die een klacht indient of de aangeklaagde.

Vanuit de Geschillencommissie worden wel kosten in rekening gebracht. Op de website wordt dit verder uitgelegd.

Bijlage 1: belangrijke adressen

Bijlage 2: Belangrijke adressen behorende bij klachtenregeling

1 Postadres SIGNALIS klachtencommissie:

SIGNALIS Klachtencommissie
Mevrouw E. van den Bosch, ambtelijk secretaris,
Korte Veenweg 9c
8161 PC EPE
Mail: ambtelijksecretariaat@klachtencommissiedzv.nl

2 Adressen zorgaanbieders:

Zonnehuisgroep IJssel-Vecht Bezoekadres: Zwartewaterallee 25B 8032 DZ Zwolle Postadres: Postbus 30036 8003 CA Zwolle Telefoon: (038) 4574574	Driezorg Bezoekadres: Zijpe 4 8032 HX Zwolle Postadres: Postbus 658 8000 AR Zwolle Telefoon: (038) 4536711	Viattence Bezoekadres: Korte Veenteweg 9c, 8161 PC Epe Postadres: Idem Telefoon: (0578) 668300	Zorgverlening Het Baken Bezoekadres: Veldbloemenlaan 25 8081 DL Elburg Postadres: Postbus 10 8080 AA Elburg Telefoon: (0525) 68 04 02	Zorgspectrum Het Zand Bezoekadres: Hollewandsweg 17 8014 BE Zwolle Postadres: Idem Telefoon: (038) 46 87 600
Frion Bezoekadres: Govert Flinckstraat 31 8021 ET Zwolle Postadres: Idem Telefoon: (038) 7991000	Zorggroep Noorderboog Bezoekadres: Werkhorst 36 7944 AV Meppel Postadres: Idem Telefoon: (0522) 498498	Woonzorgcentrum Rosengaerde Bezoekadres: Pastoriestraat 1 7721 CT Dalfsen Postadres: Idem Telefoon: (0529) 431541	IJsselheem Bezoekadres: Engelenbergplantsoen 3, 8266 AB Kampen Postadres: Postbus 89 8260 AB Kampen Telefoon: (088) 3394400	

3 De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg

De *Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg* kunt u per post benaderen (voor indienen van een klacht vragenformulier downloaden van de site)

Postadres
De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

En via de site: www.degeschillencommissiezorg.nl

Op deze site van de commissie is tevens te vinden het reglement van de commissie *Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg* en overige informatie waaronder de kosten die in rekening gebracht worden. U kunt ook via deze site een klacht indienen.