



VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Protocol

Pagina 1 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

Document- : MT
eigenaar

Bekrachtigd : Raad van Bestuur, CR

Laatste evaluatie:	September 2021
Evaluatiecyclus:	2 jaar

Inleiding Algemeen

In het protocol is beschreven hoe we omgaan met klachten vanuit de bewoner/cliënt en op welke wijze de regels omtrent de klachtenregeling voor de bewoner/cliënt zijn vastgelegd binnen Stichting Verpleeghuis Bergweide.

Visie : Een klachtvriendelijke cultuur in Verpleeghuis Bergweide

De cultuur die heerst in Verpleeghuis Bergweide kan in belangrijke mate ertoe bijdragen dat de bewoner/cliënt klachten gemakkelijk uit. De Raad van Bestuur dient voorwaarden te scheppen voor een zodanige cultuur in het huis, dat de bewoner/cliënt zich niet geremd voelt klachten te uiten maar juist gestimuleerd wordt dit te doen (een "klachtvriendelijke cultuur").

Onder "bewoner/cliënt" wordt niet alleen verstaan de persoon die verblijft in c.q. zorg ontvangt van Verpleeghuis Bergweide, maar ook diens vertegenwoordiger.

Op ieder niveau in de organisatie moet men openstaan voor uitingen van onvrede. Alle medewerkers dienen een open oor en oog te hebben voor de bewoner/cliënt. In veel situaties blijken een luisterend oor en een gesprek voldoende om het ongenoegen bij de bewoner/cliënt weg te nemen. Een klacht wordt meestal niet als zodanig door de bewoner/cliënt benoemd, maar kan in veel verschillende boodschappen verborgen zitten. Medewerkers moeten hier alert op zijn en hierop reageren.

Dit betekent allereerst iets voor de werksfeer in Verpleeghuis Bergweide.


Uitgangspunt van het werken in Bergweide is dat iedereen zo zorgvuldig mogelijk te werk gaat om fouten in het werk en onvrede bij bewoner/cliënt te voorkomen.

Tegelijkertijd moet er echter ook ruimte zijn voor de realiteit dat fouten of ongewenste bejegening in het dagelijkse werk niet altijd vermeden kunnen worden. Als er ruimte is voor deze realiteit is er voor medewerkers een veilige sfeer om fouten of ongewenste gedragingen te bespreken. Klachten fungeren zo als handreikingen voor verbetering van de zorgverlening.

Medewerkers dienen over de vaardigheid te beschikken om naar bewoner/cliënt te luisteren en (onuitgesproken) klachten te signaleren. Daarbij dienen zij ook in staat te zijn te reageren op onvrede van de bewoner/cliënt; niet ontkennend of afwerend, maar zoekend naar een manier om het ongenoegen op te lossen.

Als de bewoner/cliënt ervaart dat het uiten van een klacht zichtbaar resultaat oplevert, kan dat een stimulans zijn hun wensen en ongenoegen vaker te uiten.

De medewerker die door de bewoner/cliënt wordt aangesproken met een klacht, heeft de belangrijke taak om te bepalen op welke wijze de bewoner/cliënt het beste geholpen is. De meest wenselijke situatie is dat de bewoner/cliënt zijn klacht kan uiten bij degene op wie de klacht direct betrekking heeft. Als de aangesproken medewerker de indruk heeft dat de bewoner/cliënt niet in staat is met de direct betrokken persoon zijn klacht te bespreken, dient hij* de bewoner/cliënt daartoe te stimuleren. (* Op alle plaatsen

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Protocol		<i>Pagina 2 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

waar 'hij' staat omschreven kan ook 'zij' ingevuld worden.)

Naast de "direct uitvoerende" medewerkers vervullen ook de leidinggevenden een belangrijke rol ten opzichte van de bewoner/cliënt.

De leidinggevenden dienen op een eenvoudige manier rechtstreeks aanspreekbaar te zijn. Ook langs deze weg kan in het algemeen snel tot een bevredigende oplossing worden gekomen.

Het oplossen van een klacht op deze wijze – in de (hiërarchische) lijn- verdient veruit de voorkeur.

Indien deze wijze niet tot een oplossing leidt, dan kan de aangesproken medewerker of diens leidinggevende de bewoner/cliënt verwijzen naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

Door op managementniveau van Verpleeghuis Bergweide de klachten te inventariseren en te analyseren kan een totaalbeeld worden verkregen:

- duiden de klachten op structurele tekortkomingen?
- welke verbeteringen kunnen er worden aangebracht om deze klachten in het vervolg te voorkomen?

Door zo tegen klachten aan te kijken zijn ze te beschouwen als gratis adviezen aan Verpleeghuis Bergweide. Het is aan Verpleeghuis Bergweide om deze te vertalen in beleid. Uiteindelijk vindt er langs die weg een terugkoppeling plaats van de klachten naar de directe zorg- en dienstverlening.

Inleiding Klachtenregeling

Verpleeghuis Bergweide heeft als zorgorganisatie te maken met twee verschillende regelgevingen op het gebied van klachten, namelijk vanuit de Wet Zorg en Dwang en vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

Wet Zorg en Dwang (WZD) -klachten beperken zich tot klachten over:

- Oordeel over wilsbekwaamheid van de bewoner/cliënt: de beslissing over de vraag of een bewoner/cliënt nog in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van in het zorgplan op te nemen onvrijwillige zorg.
- De beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen of de verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast.
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan.
- Besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden.
- Naleving van de verplichting om het dossier bij te houden zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg
- De beslissing met betrekking tot de verlening of intrekking van verlof en ontslag.
- Naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris

De klachtenregeling m.b.t. de WZD is verder te lezen onder [deel A](#), vanaf blz. 4.

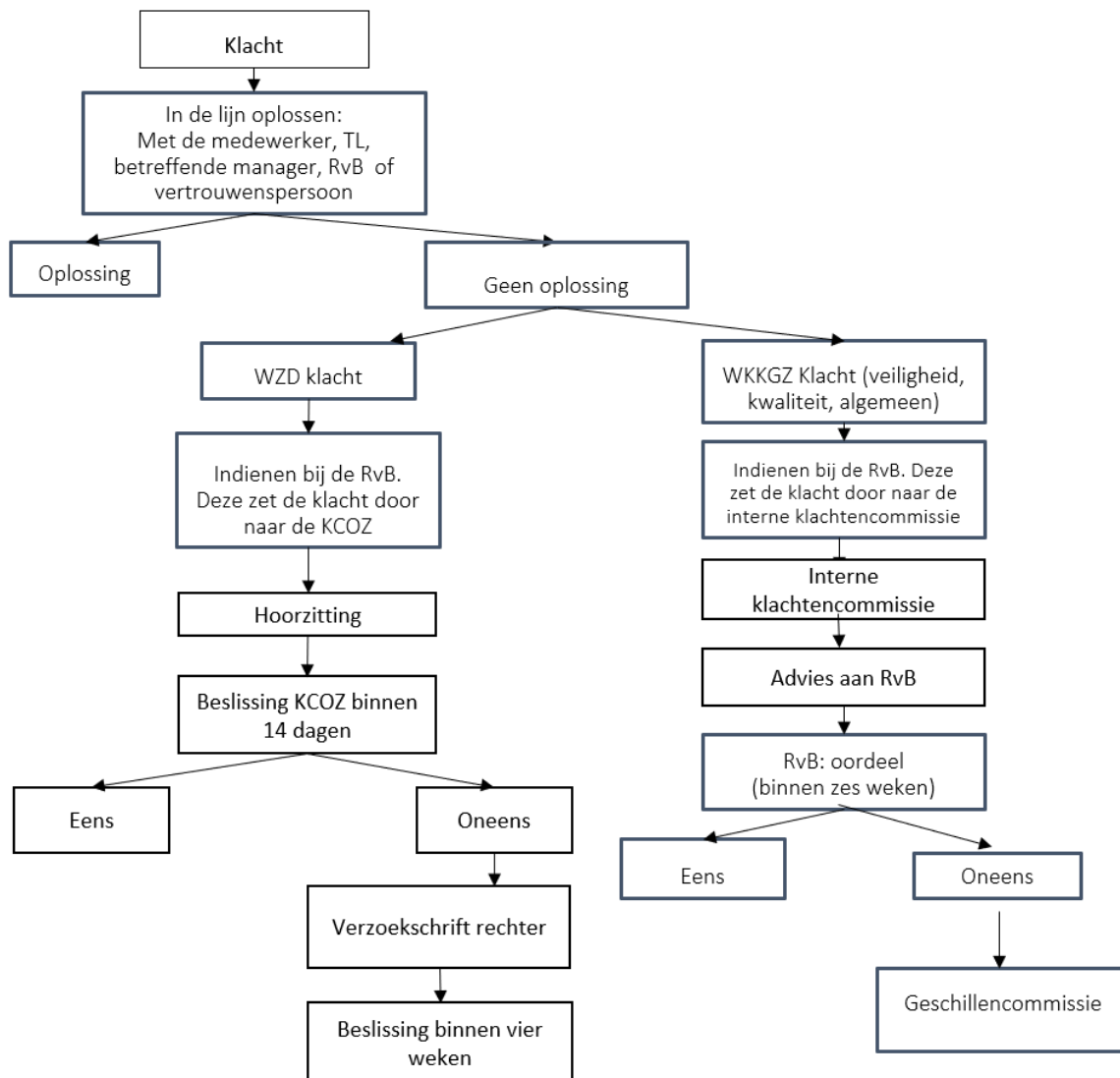
Alle andere klachten zoals bijvoorbeeld over kwaliteit en veiligheid van zorg vallen onder de WKKGZ, zie hiervoor [deel B](#), vanaf blz. 13.


Betreft: **Klachtenregeling bewoner/cliënt**
 Revisie: 07

Document:
 Uitgifte datum:

PR-26
 01-11-2021

Stroomschema



 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 4 van 28</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Deel A – Klachtenregeling m.b.t. de Wet Zorg en Dwang

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

Artikel 4 De vertrouwenspersoon WZD

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 6 Het indienen van een WZD klacht

Artikel 7 In behandeling nemen van een WZD Klacht

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 9 Hoorzitting WZD

Artikel 10 Oordeel rechter WZD


Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 11 Geheimhouding

Artikel 12 Kosten

Artikel 13 Bereikbaarheid klachtencommissie en vertrouwenspersoon

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

	Protocol		<i>Pagina 5 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: <i>07</i>	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Deel A– Klachtenregeling m.b.t. de Wet Zorg en Dwang

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting (Bergweide);
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Bergweide;
- c. bewoner/cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Bergweide zorg verleent of heeft verleend;
- d. WZD-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 WZD (Wet Zorg en Dwang);
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. WZD-functionaris : Ter zake kundige arts of gezondheidszorgpsycholoog, al dan niet in dienst van de zorgaanbieder, die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan. Daarnaast is de Wzd-functionaris naast de zorgaanbieder verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg. De Wzd-functionaris toetst of onvrijwillige zorgverlening in individuele gevallen verantwoord is.
- h. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- i. cliëntenraad : de bewoner/cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap bewoner/cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoner/cliënten van Bergweide;
- j. Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ): de klachtencommissie die een bepaalde WZD-klacht behandelt;




Protocol

Pagina 6 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

- l. vertrouwenspersoon WZD : degene die de bewoner/cliënt bijstaat in advies en bijstand zoals bedoeld in artikel 57 WZD;
- m. 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 bewoner/cliënt.
- n. accommodatie : een locatie waar zorg verleend mag worden aan bewoners/cliënten die onder de WZD vallen en waarbij onvrijwillige zorg verleend kan worden.

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Protocol		<i>Pagina 7 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een bewoner/cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. een medewerker;
 - b. een leidinggevende;
 - c. de vertrouwenspersoon WZD
2. Een klacht kan worden ingediend bij:
 - a. de landelijke onafhankelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg KCOZ via de Raad van Bestuur.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoner/cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoner/cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. De teamleider zal te allen tijde de betreffende manager informeren en de klacht oppakken met de WZD-arts.
4. Indien een bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is, stelt de leidinggevende de bewoner/cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 Vertrouwenspersoon WZD

1. De vertrouwenspersoon WZD heeft ten minste de volgende taken:
 - a. de bewoner/cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de bewoner/cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van de klachtenprocedure, indien een bewoner/cliënt of diens vertegenwoordiger daarom verzoekt;
 - b. om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een bewoner/cliënt, aan de inspectie te melden
 - c. advies en bijstand te verlenen aan bewoner/cliënten die vrijwillig in een accommodatie verblijven.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke en het CIZ.



VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Protocol

Pagina 8 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021


3. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot:
 - a. de deskundigheid van de cliëntenvertrouwenspersoon;
 - b. de onafhankelijkheid van de cliëntenvertrouwenspersoon ten opzichte van de zorgaanbieder en het indicatieorgaan;
 - c. de taken en bevoegdheden van de cliëntenvertrouwenspersoon.

4. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, al of niet op verzoek van de bewoner/cliënt, vrije toegang tot de bewoner/cliënt en behoeft van niemand toestemming om te spreken met de bewoner/cliënt. De zorgaanbieder biedt hiertoe de gelegenheid.

5. Voor zover dit redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is, en de bewoner/cliënt of zijn vertegenwoordiger daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, krijgt de cliëntenvertrouwenspersoon:
 - a. van een ieder die bij de uitvoering van deze wet betrokken is, alle door hem verlangde inlichtingen;
 - b. binnen de door hem gestelde termijn alle medewerking die hij redelijkerwijs kan vorderen;
 - c. inzage in de dossiers van de zorgaanbieder.

6. De cliëntenvertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van hetgeen in de uitoefening van zijn taak aan hem is toevertrouwd, tenzij enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht, uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit, of de bewoner/cliënt toestemming geeft om vertrouwelijke informatie te delen.


7. De cliëntvertrouwenspersoon wordt regionaal toegewezen aan zorginstellingen door het zorgkantoor

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 9 van 28</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie WZD

Artikel 5 Klachtencommissie

Bergweide is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie waarbij bewoners, vertegenwoordigers of nabestaanden een klacht kunnen indienen via de Raad van Bestuur m.b.t. de WZD, bij de KCOZ.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<p><i>Pagina 10 van 28</i></p>	
<p>Betreft: Revisie:</p>	<p>Klachtenregeling bewoner/cliënt 07</p>	<p>Document: Uitgifte datum:</p>	<p>PR-26 01-11-2021</p>

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 6 Het indienen van een WZD-klacht

1. Een WZD-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner/cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de vertegenwoordiger van de bewoner/cliënt;
 - c. nabestaande van de bewoner/cliënt.


4. Een WZD-klacht dient schriftelijk of per mail te worden ingediend bij de Raad van Bestuur van Bergweide, Bergweide zal de klacht vervolgens doorzetten naar de KCOZ.

Artikel 7 In behandeling nemen van een WZD klacht

1. Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. Afhankelijk van het onderwerp is de gekwalificeerde zorgverlener een specialist ouderengeneeskunde, een arts voor verstandelijke gehandicapten, een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
2. De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen, houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben, ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Een hoorzitting wordt gehouden op een locatie die voor de bewoner/cliënt eenvoudig bereikbaar is.
3. De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
4. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De KCOZ verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op een besluit tot opname en verblijf, een rechterlijke machtiging tot opname en verblijf of voortzetting van verblijf of een beschikking tot inbewaringstelling.
2. De KCOZ deelt de beslissing mee aan de indiener van de klacht, de bewoner/cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
3. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de bewoner/cliënt, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder, degene op wie de klacht betrekking heeft of een nabestaande van de bewoner/cliënt een


 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 11 van 28</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.

4. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 9 Hoorzitting WZD

1. Voordat de rechter op het verzoekschrift beslist, stelt hij in ieder geval de verzoeker, de bewoner/cliënt, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder Bergweide, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgverantwoordelijke in de gelegenheid om te worden gehoord. Indien de bewoner/cliënt in Nederland verblijft, maar niet in staat is naar de rechtbank te komen, zal de rechter, door de griffier vergezeld, hem horen op zijn verblijfplaats. Indien de bewoner/cliënt in een accommodatie verblijft, wordt de rechter door de zorgaanbieder in de gelegenheid gesteld hem aldaar te horen.
2. De rechter laat zich, zo nodig, voorlichten door:
 - a. de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel;
 - b. degene door wie de bewoner/cliënt wordt verzorgd;
 - c. de ouders van de bewoner/cliënt die het gezag uitoefenen;
 - d. de voogd, curator of mentor van de bewoner/cliënt;
 - e. een of meer bloedverwanten in de eerste of tweede graad die het verzoek niet hebben ingediend;
 - f. de instelling of arts die de bewoner/cliënt behandelt of begeleidt.
 - g. de Wzd-functionaris.
3. De rechter kan onderzoek door deskundigen bevelen en is bevoegd deze deskundigen op te roepen. De rechter kan getuigen oproepen. De rechter roept de door de verzoeker opgegeven deskundigen en getuigen op, tenzij hij van oordeel is dat door het achterwege blijven daarvan de bewoner/cliënt redelijkerwijs niet in zijn belangen kan worden geschaad. Indien hij een opgegeven deskundige of getuige niet heeft opgeroepen, vermeldt hij de reden daarvan in de beschikking.
4. Indien de rechter zich buiten de tegenwoordigheid van de verzoeker laat voorlichten door een of meer personen als bedoeld in het tweede of derde lid, wordt de zakelijke inhoud van de verstrekte inlichtingen aan de verzoeker meegedeeld.
5. De verzoeker of de advocaat wordt in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken naar aanleiding van de mededelingen en verklaringen van de personen, bedoeld in het tweede en derde lid.
6. Indien de bewoner/cliënt geen advocaat heeft, geeft de rechter aan het bestuur van de raad voor rechtsbijstand, bedoeld in de Wet op de rechtsbijstand, een last tot toevoeging van een advocaat aan de bewoner/cliënt.
7. De rechter kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.


 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Protocol		<i>Pagina 12 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

8. De rechter beslist binnen vier weken na indiening van het verzoekschrift.

9. Tegen de beslissing van de rechter staat geen hoger beroep open.

Artikel 10 Oordeel Rechter WZD

1. De beslissing van de rechter strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de rechter;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van het verzoek;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. Indien de rechter de klacht tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt hij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging van de beslissing brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
3. Indien de rechter de klacht gegrond verklaart, kan hij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing, het verrichten van een andere handeling met inachtneming van zijn uitspraak, dan wel bepalen dat zijn uitspraak in de plaats treedt van het vernietigde besluit of het vernietigde gedeelte daarvan.
4. De rechter kan de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke of de zorgverlener een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. De rechter kan bepalen dat, indien of zolang niet wordt voldaan aan de beslissing van de rechter, de zorgaanbieder aan de bewoner/cliënt een in de beslissing vast te stellen dwangsom verbeurt. De artikelen 611a tot en met 611i van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn van overeenkomstige toepassing.
6. De griffier zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de beslissing aan de klager, de bewoner/cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat van de bewoner/cliënt, de klachtencommissie, de zorgaanbieder, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
7. Bij een verzoek als bedoeld in artikel 55 van de Wet zorg en Dwang kan verzoeker tevens om schadevergoeding door de zorgaanbieder verzoeken. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
8. Bij een verzoek als bedoeld in artikel 8.3 kan verzoeker tevens om schadevergoeding door de zorgaanbieder verzoeken. De rechter kan op dit verzoek afzonderlijk beslissen en kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
9. Voordat de klachtencommissie of de rechter beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de klachtencommissie of de rechter de zorgaanbieder.
10. De schadevergoeding, bedoeld in het artikel 10.7 en 10.8 wordt naar billijkheid vastgesteld.

	Protocol		<i>Pagina 13 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 11 Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenbehandeling m.b.t. de WZD en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
2. De vertrouwenspersoon WZD kan zich op grond van zijn geheimhoudingsplicht verschonen van het geven van getuigenis of het beantwoorden van vragen in een klachtprocedure of een rechterlijke procedure.

Artikel 12 Kosten

1. De kosten voor het behandelen van een WZD klacht worden betaald door Bergweide.

Artikel 13 Bereikbaarheid klachtencommissie en vertrouwenspersoon

Bergweide maakt gebruik van een externe regionale organisatie die de bewoner/cliëntvertrouwenspersoon WZD inzet voor Bergweide. Deze is te bereiken via de volgende kanalen:

Adviespunt Zorgbelang | www.adviespuntzorgbelang.nl
 Tel.: 088 529 40 99
 E-mail: cvp@burgerkrachtlimburg.nl

Tevens is Bergweide aangesloten bij een landelijke klachtencommissie, de KCOZ. Een klacht dient ingediend te worden bij de Raad van Bestuur. Deze zal de klacht dan doorzetten naar de KCOZ. De KCOZ is te bereiken via de volgende kanalen:

KCOZ | www.kcoz.nl
 Tel: 085-0772060
 E-mail: info@kcoz.nl

De gegevens m.b.t. de bereikbaarheid van de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon worden ook altijd vermeld in het bewonersblad het Weideweetje.

Artikel 14 Datum van inwerkingtreding

De klachtenregeling m.b.t. de WZD treedt in werking op 01-01-2020.



Protocol

Pagina 14 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

Deel B – Klachtenregeling m.b.t. de WKKGZ

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht

Artikel 11 In behandeling nemen van een klacht

Artikel 12 Termijn van behandeling

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 14 Zittingscommissie

Artikel 16 Wraking

Artikel 16 Onderzoek

Artikel 17 Hoorzitting

Artikel 18 Stopzetten behandeling van de klacht

Artikel 19 Advies klachtencommissie

Artikel 20 Oordeel Raad van Bestuur

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 21 Geschillencommissie

Artikel 22 Geheimhouding

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 25 Kosten

Artikel 26 Jaarverslag en reglement

Artikel 27 Openbaarmaking klachtenregeling

Artikel 28 Evaluatie

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

Artikel 30 Vaststelling en wijziging regeling

Artikel 31 Bereikbaarheid klachtencommissie en vertrouwenspersoon

Artikel 32 Datum van inwerkingtreding



VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Protocol

Pagina 15 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

Deel B - Klachtenregeling m.b.t. de WKKGZ

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder : de stichting (Bergweide);
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Bergweide;
- c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- d. bewoner/cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Bergweide zorg verleent of heeft verleend;
- e. (WKKGZ-)klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner/cliënt, niet zijnde vrijheidsbeperking, door Bergweide of door een persoon die voor Bergweide werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die Bergweide in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- i. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- j. bewoner/cliëntenraad : de bewoner/cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap bewoner/cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bewoner/ cliënten van Bergweide;
- k. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- l. vertrouwenspersoon : degene die binnen de organisatie die Bergweide




Protocol

Pagina 16 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van bewoner/cliënten;

- m. 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 bewoner/cliënt.
- n. WKKGZ : Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 17 van 28</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een bewoner/cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. een medewerker;
 - b. een leidinggevende;
 - c. de vertrouwenspersoon;
2. Een klacht kan worden ingediend bij:
 - a. de Raad van Bestuur m.b.t. een WKKGZ klacht

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de bewoner/cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoner/cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoner/cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat. De teamleider zal zo nodig de betreffende manager informeren.
4. Indien een bewoner/cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is, stelt de leidinggevende de bewoner/cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
 - b. hij informeert bewoners/cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
2. De vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur benoemt de vertrouwenspersoon na adviesplichting van de cliëntenraad en maakt via interne kanalen bekend wie de vertrouwenspersoon is en hoe deze te bereiken is.




VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Protocol

Pagina 18 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

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

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Protocol		<i>Pagina 19 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie


1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 26 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor Verpleeghuis Bergweide zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één arts met affiniteit met de ouderenzorg tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de bewoner/cliëntenraad in de gelegenheid instemming uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie


1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h2>Protocol</h2>	<i>Pagina 20 van 28</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

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

	Protocol		<i>Pagina 21 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner/cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een bewoner/cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. De Raad van bestuur stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De Raad van bestuur stelt de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst in de handen van de klachtencommissie voor het uitbrengen van een advies.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de vertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht (vooralsnog) niet in behandeling.
4. Als de klacht is besproken met de vertrouwenspersoon en dit heeft geresulteerd in een voor klager bevredigende oplossing, zal aan klager gevraagd worden of hij zijn klacht handhaaft.
5. Als de klacht is besproken met de vertrouwenspersoon, maar dit heeft niet geleid tot een voor klager bevredigende oplossing, of als klager geen prijs stelt op een gesprek met de vertrouwenspersoon, neemt de klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling.
6. Als de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, stuurt zij binnen vijf werkdagen een bericht aan klager dat hij/zij zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eveneens binnen vijf werkdagen stuurt zij een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de kopie van de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de bewoner/cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging danwel in de brief als bedoeld in voorgaand lid 6 . De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.



VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Protocol

Pagina 22 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

Als klager hier bezwaar tegen maakt, kan dat betekenen dat de klachtencommissie over onvoldoende informatie beschikt om een afgewogen advies te geven.

8. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht. De klachtencommissie kan ook anderen om informatie verzoeken.
- 9.. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
10. Indien de klacht niet wordt ingediend door de bewoner/cliënt of iemand die de bewoner/cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de bewoner/cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de bewoner/cliënt/wettelijke vertegenwoordiger in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht.

Artikel 12 Bevoegdheid van de commissie


1. De (voorzitter van de) klachtencommissie beoordeelt of de Raad van Bestuur bevoegd is om de klacht te behandelen.
2. De (voorzitter van de) klachtencommissie adviseert in elk geval tot onbevoegdverklaring als
 - de klacht is ingediend door een ander dan de in artikel 9, tweede lid, genoemde personen;
 - de klacht niet onder het bereik van dit (WKKGZ) protocol valt;
3. De klachtencommissie adviseert niet over klachten die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade. De klachtencommissie zal dergelijke klachten terugsturen naar de Raad van Bestuur.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De (voorzitter van de) klachtencommissie beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. De (voorzitter van de) klachtencommissie adviseert in elk geval tot niet-ontvankelijkverklaring als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;

Artikel 14 Adviescommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen adviescommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 23 van 28</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

2. De voorzitter stelt de adviescommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de adviescommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een adviescommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de adviescommissie.

Artikel 15 Wraking


1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de adviescommissie.
2. De adviescommissie, met uitzondering van de gewraakte persoon, eventueel aangevuld met andere leden van de klachtencommissie, dan wel de andere leden van de klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 16 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Verpleeghuis Bergweide verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Verpleeghuis Bergweide zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Verpleeghuis Bergweide.

Artikel 17 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een bewoner/cliënt die verblijft in één van de locaties die door Verpleeghuis Bergweide in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de adviescommissie anders beslist.

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Protocol		<i>Pagina 24 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de adviescommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de adviescommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de adviescommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 18 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en de klager.

Artikel 19 Advies/oordeel klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt na inhoudelijke behandeling ervan tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De adviescommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de (voorzitter van de) klachtencommissie/ de adviescommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie/ de adviescommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie/de adviescommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Adviezen van de klachtencommissie/adviescommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De (voorzitter van de)klachtencommissie/ adviescommissie stuurt het advies over een klacht aan de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk maar beslist uiterlijk binnen zes weken. Voorziet de Raad van Bestuur, 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.




VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Protocol

Pagina 25 van 28

Betreft:	Klachtenregeling bewoner/cliënt	Document:	PR-26
Revisie:	07	Uitgifte datum:	01-11-2021

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 wordt 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. Indien de klager hiertoe niet bereid is, kan hij het geschil ter beslechting voorleggen aan de geschillencommissie. In dit geval beëindigt de Raad van Bestuur de klachtenprocedure.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie/ adviescommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie/adviescommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

	Protocol		<i>Pagina 26 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 21 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Verpleeghuis Bergweide is aangesloten bij de geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg (VVG). De geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag.
3. Men kan zich alleen tot de geschillencommissie wenden in situaties zoals genoemd in artikel 21 van de WKKGZ.

Artikel 22 Geheimhouding

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie (ambtelijk secretaris) bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. Verpleeghuis Bergweide is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner/cliënt bewaard.

Artikel 24 Overige klacht- en meldmogelijkheden


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

Artikel 25 Kosten

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

Artikel 26 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april 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 haar adviezen.

	Protocol		<i>Pagina 27 van 28</i>
	Betreft: Klachtenregeling bewoner/cliënt Revisie: 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

- 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 zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die Verpleeghuis Bergweide in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 27 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners/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 Verpleeghuis Bergweide te plaatsen.

Artikel 28 Evaluatie

- De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
- De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.


Artikel 30 Vaststelling en wijziging regeling

- Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
- Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
- Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 31 Bereikbaarheid klachtencommissie en vertrouwenspersoon

De naam van de vertrouwenspersoon en de mogelijkheden om de vertrouwenspersoon te bereiken, zijn vindbaar in de meest actuele versie van het Weidewetje.

De namen van de leden van de klachtencommissie staan vermeld in de meest actuele versie van het Weidewetje. Een klacht kan via de Raad van Bestuur bij de klachtencommissie worden ingediend.

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Protocol		<i>Pagina 28 van 28</i>
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling bewoner/cliënt 07	Document: Uitgifte datum:	PR-26 01-11-2021

Artikel 32 Datum van inwerkingtreding

De klachtenregeling WKKGZ is geactualiseerd per 01-11-2021.