

Aanleiding

Bij Zuidwester vinden we het belangrijk om open te staan voor vragen, opmerkingen of klachten van onze cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Reacties van onze cliënten helpen ons de (de kwaliteit van) zorg nog verder te verbeteren. Daarom zijn er binnen Zuidwester verschillende klachtenregelingen ingericht.

Klachtenregeling Wzd

Klachten met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) hebben een aparte regeling. Deze lopen namelijk via de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd. De Wet zorg en dwang bepaalt dat Wzd-klachten worden behandeld door een klachtencommissie die is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en representatieve cliëntorganisaties. De KCOZ is een dergelijke klachtencommissie.

Wat is een Wzd-klacht?

De KCOZ beoordeelt klachten over de volgende beslissingen:

- Een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
- een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
- een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van een Wzd-functionaris.

Daarnaast behandelt de KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- De verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening;
- een verplichting van een Wzd-functionaris.

Mogelijkheden voor het indienen van een klacht

Het uitgangspunt is dat de klager binnen de mogelijkheden zelf kiest waar hij zijn klacht kenbaar maakt en wil laten afhandelen. De klager wordt uitgenodigd om de klacht eerst te bespreken met de medewerker of de medewerkers tegen wie de klacht is gericht. De mogelijkheden zijn:

a. Rechtstreeks contact met betreffende medewerker(s)

De klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of zijn/haar (zorg)manager om te trachten tot een oplossing te komen.

b. Bemiddelen door klachtenfunctionaris

Zuidwester heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris waarmee er contact kan worden opgenomen om te bekijken hoe het beste om te gaan met de klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De klager kan zich ook direct wenden tot de klachtenfunctionaris (klachtenfunctionaris@zuidwester.org of telefonisch via 0187 – 89 8888) met het verzoek te bemiddelen in de klacht. Deze bespreekt op verzoek van de klager met de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of met zijn leidinggevende. Bemiddeling vindt alleen plaats indien de

klacht zich leent voor bemiddeling en de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht met de bemiddeling instemt(men).

c. De klacht indienen bij de KCOZ

Als interne bemiddeling niet mogelijk is, kan een klacht ook bij de KCOZ worden ingediend.

Hoe wordt een klacht ingediend bij de KCOZ?

Klachten kunnen niet door cliënten rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Zuidwester (klachtenfunctionaris@zuidwester.org of telefonisch via 0187 – 89 8888). Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten; m.a.w. geen andere route hoeven te bewandelen om een klacht in te dienen ongeacht de aard van de klacht. De klachtenfunctionaris staat de klager echter niet bij tijdens een procedure bij de KCOZ, omdat deze onafhankelijk dient te zijn.

De klachtenfunctionaris die een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ (info@kcoz.nl of kan een bericht inspreken op 085 - 077 2060). De klachtenfunctionaris krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon (Cvp) Wzd. Deze zijn onafhankelijk van de zorgaanbieder en hebben onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Het LSR is de aanbieder van vertrouwenswerk voor Zuidwester. Zij hebben de volgende cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang beschikbaar gesteld voor Zuidwester:

- De Cvp die aan Zuidwester is verbonden voor regio Zeeland heet Adrie van Damme. Hij is telefonisch te bereiken op: 06-21620722 of per mail a.vandamme@hetlsr.nl.
(De tweede Cvp (in geval van ziekte en vakantie van het eerste aanspreekpunt en bij grote vraag) is Wilma van Beek. Haar telefoonnummer is 06-25151247 en haar mailadres is w.vanbeek@hetlsr.nl)
- De Cvp die aan Zuidwester is verbonden voor regio West-Brabant heet Gijs van den Bosch. Hij is telefonisch te bereiken op: 06-15507561 of per mail g.vandenbosch@hetlsr.nl.
(De tweede Cvp (in geval van ziekte en vakantie van het eerste aanspreekpunt en bij grote vraag) is Ine van Doornmalen. Haar telefoonnummer is 06-25118241 en haar mailadres is i.vandoornmalen@hetlsr.nl)

Klachtenregeling cliënten Wet zorg en dwang (Wzd)

- De Cvp die aan Zuidwester is verbonden voor de regio's Goeree-Overflakkee, Voorne-Putten en Hoeksche Waard Rotterdam heet Faruk Yürdem. Zijn telefoonnummer is 06-11263262 en zijn mailadres is f.yurdem@hetlsr.nl.
(De tweede Cvp (in geval van ziekte en vakantie van het eerste aanspreekpunt en bij grote vraag) is Marijke Mulder. Haar telefoonnummer is 06-15127874 en haar mailadres is m.mulder@hetlsr.nl)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen regeling Wzd

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : zorgaanbieder die actief is in de ouderenzorg, thuiszorg of gehandicaptenzorg en die blijkens zijn klachtenregeling de KCOZ heeft belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd;
- b. KCOZ : de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, zoals bedoeld in artikel 2;
- c. cliënt : cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd;
- d. vertegenwoordiger : de vertegenwoordiger van een cliënt;
- e. nabestaande : nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. zittingscommissie : de leden van de KCOZ die een bepaalde klacht behandelen;
- h. klacht : een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;
- i. stuurgroep KCOZ : overleg van de organisaties die de KCOZ hebben ingesteld;
- j. Wzd : Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten.

Toelichting

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden ;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

Artikel 2 Taak KCOZ

1. De KCOZ is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De KCOZ is ingesteld door ActiZ, Ieder(in), KansPlus, LOC, LSR en VGN.
2. De KCOZ heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de KCOZ met deze taak hebben belast.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de KCOZ niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Voor de bevoegdheid

Klachtenregeling cliënten Wet zorg en dwang (Wzd)

van de KCOZ om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

Artikel 3 Werkwijze KCOZ

1. De KCOZ verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet zorg en dwang en van deze regeling.
2. De KCOZ is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten door de KCOZ

Artikel 4 Het indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, deze draagt zorg voor indiening van de klacht bij de KCOZ via de website van de KCOZ.

Artikel 5 Ontvangst Wzd-klacht

1. De KCOZ bevestigt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de KCOZ, de ontvangst van de klacht aan de klager. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De KCOZ vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De KCOZ wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.
2. De KCOZ kan de klager verzoeken, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De KCOZ stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om, binnen een door de KCOZ te bepalen termijn, te reageren op de klacht. De KCOZ wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De KCOZ beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
2. Als de KCOZ niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de KCOZ uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 7 Onbevoegd verklaring en niet ontvankelijk verklaring door de voorzitter

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de KCOZ niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de KCOZ de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de KCOZ verklaren dat de KCOZ onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Indien de voorzitter van de KCOZ verklaart dat de KCOZ onbevoegd is om van een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, 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 voorzitter van de KCOZ samen met twee door hem aan te wijzen leden van de KCOZ. Hun

beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.

Artikel 8 Schorsing klacht

1. De klager kan de KCOZ verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de KCOZ beslist namens de KCOZ over een verzoek tot schorsing.
3. De voorzitter van de KCOZ, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 9, lid 2, onderdeel b c.q. artikel 9, lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de KCOZ kan desgewenst andere leden van de KCOZ consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de KCOZ beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de KCOZ deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft is geïnformeerd over het besluit.
6. De voorzitter van de KCOZ kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment waarop de KCOZ uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

Artikel 9 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een, door de voorzitter per klacht samen te stellen, zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de KCOZ, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. Een jurist;
 - b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. een jurist;
 - b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
4. Een lid van de KCOZ dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
5. Een lid van de KCOZ wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.

6. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 11 Schadevergoeding

1. De KCOZ kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De KCOZ besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De KCOZ stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 13 Beslissing KCOZ

1. De beslissing van de KCOZ strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
 - b. niet ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;
 - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. Beslissingen over een klacht worden namens de KCOZ genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
3. De KCOZ beslist tot onbevoegd verklaring indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de KCOZ niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
 - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.

4. De KCOZ beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
 - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de KCOZ is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. In een beslissing beschrijft de KCOZ:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de KCOZ de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de KCOZ en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden van de KCOZ die de beslissing genomen hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de KCOZ.
6. Indien de KCOZ een klacht gegrond verklaart, vermeldt de KCOZ in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De KCOZ vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de KCOZ aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
8. Beslissingen van de KCOZ worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de KCOZ.
9. De KCOZ stuurt beslissingen over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de zorgverantwoordelijke;
 - f. de IGJ.
10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat stuurt de KCOZ alle correspondentie met de klager aan de advocaat van de klager.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-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 wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De KCOZ bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17 Kosten

1. De KCOZ brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. Ter zake van de behandeling van een klacht door de KCOZ wordt een bedrag in rekening gebracht aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Nadere informatie hierover wordt gepubliceerd op de website van de KCOZ.
3. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de KCOZ noch door de organisaties die de KCOZ in stand houden.

Artikel 18 Jaarverslag

De KCOZ brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de stuurgroep KCOZ een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de KCOZ het aantal en de aard van de door de KCOZ behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

Artikel 19 Openbaarmaking

De KCOZ draagt zorg voor publicatie op haar website van:

- a. haar uitspraken, in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn;
- b. haar jaarverslagen;
- c. deze klachtenregeling;
- d. de tarieven die in rekening worden gebracht aan zorgaanbieders ter zake van de behandeling van een klacht.

Artikel 20 Evaluatie

1. De KCOZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de KCOZ dit wenselijk vindt.
2. De KCOZ betreft de stuurgroep KCOZ bij iedere evaluatie.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de KCOZ, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de

zittingscommissie die de klacht behandelt.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging reglement

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de KCOZ.
2. De KCOZ besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat de stuurgroep KCOZ tenminste vier weken gelegenheid heeft gehad om haar standpunt ten aanzien van de wijziging aan de KCOZ te laten weten.
3. De KCOZ besluit niet tot wijziging van artikel 4 of artikel 17 dan nadat de stuurgroep KCOZ daarmee heeft ingestemd.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.

Hoofdstuk 4 Interne klachtopvang (voorafgaand of i.p.v. behandeling door de KCOZ)

Artikel 24 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens manager;
 - c. de klachtenfunctionaris;

Artikel 25 De medewerker en diens manager

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem 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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten 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 en rapporteren de uitkomst van het overleg terug aan cliënten.
4. Indien een cliënt een manager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de manager de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de manager of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een manager.

Artikel 26 De klachtenfunctionaris

1. Klager kan zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. opvang, bijstand en bemiddeling;
 - b. hij adviseert proactief degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt proactief cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - d. hij informeert proactief cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - e. procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
 - f. voorlichting en scholing van medewerkers over klachtrecht en klachtenmanagement;
 - g. signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden proactief 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.
4. De taak, benoeming, bevoegdheden en werkwijze van de klachtenfunctionaris zijn nader uitgewerkt in bijlage 1.

Bijlage 1: Klachtenfunctionaris

Artikel 1 Instelling en benoeming

1. De Raad van Bestuur heeft ten behoeve van klachtenopvang en klachtenbemiddeling de functie van klachtenfunctionaris ingesteld.
2. De Raad van Bestuur benoemt de klachtenfunctionaris met inachtneming van het verzaamd adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
De klachtenfunctionaris opereert onafhankelijk van de Raad van Bestuur en de lijnorganisatie.
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 2 Duur van de benoeming en ontheffing uit de functie

1. De benoeming van de klachtenfunctionaris geldt voor de duur van 3 jaar. Herbenoeming is toegestaan, met inachtneming van het verzaamd adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
2. De Raad van Bestuur kan de klachtenfunctionaris uit de functie ontheffen na overleg met de Centrale Cliëntenraad
3. Redenen voor de ontheffing uit de functie zijn:
 - einde van de zittingsperiode;
 - op eigen verzoek;
 - in geval van verwaarlozing van de taak of wel wegens andere redenen op grond waarvan een voortduring van de functie in redelijkheid niet wenselijk is.

Artikel 3 Taken

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. Opvang, bijstand en bemiddeling;
- b. hij adviseert proactief degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd proactief bij het formuleren daarvan;
- c. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden proactief met het oplossen van hun onvrede;
- d. hij informeert cliënten, medewerkers en derden proactief over de klachtenregeling;
- e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
- f. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
- g. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 4 Bevoegdheden

1. De klachtenfunctionaris is - na toestemming van de klager en met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid - bevoegd informatie in te winnen bij de aangeklaagde of andere betrokkenen voor zover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is;
2. Voor het inzien van het dossier van de cliënt is toestemming van de cliënt dan wel diens (wettelijk) vertegenwoordiger nodig, een en ander conform de geldende wet- en regelgeving;
3. De klachtenfunctionaris heeft vrije toegang tot de voorzieningen van Stichting Zuidwester, met in achtneming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen;
4. Het desgewenst overleg voeren met betrokkenen;

5. De klachtenfunctionaris meldt klachten waarbij mogelijk een calamiteit, een ernstig vermoeden van grensoverschrijding, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, direct aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris informeert de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over het – voornemen – tot melding. Hij vangt daarnaast klager op als klager dat wenst.

Artikel 5 Registratie en archivering

1. De klachtenfunctionaris registreert alle bij hem ingediende vragen en klachten geanonimiseerd, met vermelding van de resultaten;
2. De klachtenfunctionaris beschikt over een eigen archief dat niet voor anderen toegankelijk is;
3. De klachtenfunctionaris maakt een dossier per verzoek om klachtenopvang en klachtenbemiddeling. Elk dossier wordt gedurende vijf jaren bewaard, gerekend vanaf de dag van het verzoek om klachtenopvang;
4. De klager heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de klachtenfunctionaris met de aangeklaagde;
5. De aangeklaagde heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de klachtenfunctionaris met de klager;
6. De Raad van Bestuur stelt de klachtenfunctionaris 4 uur secretariële ondersteuning per week ter beschikking.

Artikel 6 Rapportages en jaarverslag

1. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen;
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dat telkenjare uiterlijk 1 februari een jaarverslag is gemaakt betreffende de werkzaamheden en bevindingen in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Hierin wordt beschreven het aantal en de aard van de verzoeken om klachtenopvang, de gedragingen en de organisatorische situaties waarop de klachten zijn gericht, de daarop gevolgde werkzaamheden en de resultaten hiervan.
3. In het jaarverslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
4. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Raad van Bestuur.

Artikel 7 Verplichtingen Raad van Bestuur

1. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
2. 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Artikel 8 Klachten over de klachtenfunctionaris

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van



Klachtenregeling cliënten Wet zorg en dwang (Wzd)

Bestuur aan te wijzen persoon.