

Klachtenregeling voor cliënten SWZ zorg

Vastgesteld 20241126

Inhoud

Samenvatting van de klachtenregeling	1
Inleiding	2
Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen	2
Hoofdstuk 2: Klachtenbehandeling door SWZ zorg	3
Artikel 1 Het indienen van een klacht	3
Artikel 2 De medewerker en leidinggevende	3
Artikel 3 De klachtenfunctionaris.....	3
Artikel 4 De raad van bestuur	4
Artikel 5 Behandeling van een klacht door de raad van bestuur	4
Artikel 6 Stopzetten behandeling klacht.....	5
Artikel 7 Geschillencommissie	5
Hoofdstuk 3: Overige bepalingen	5
Artikel 8 Archiveren en bewaren documenten	5
Artikel 9 Geheimhouding	5
Artikel 10 Andere mogelijkheden	5
Artikel 11 Kosten	5
Artikel 12 Openbaar maken klachtenregeling	5
Artikel 13 Evaluatie	5
Artikel 14 Onvoorziene situaties.....	5
Artikel 15 Vaststellen en wijziging regeling	5
Artikel 16 Datum van ingaan	5

Samenvatting van de klachtenregeling

Als je niet tevreden bent over de zorg die je krijgt, kun je een klacht indienen. Je kunt eerst praten met je begeleider of behandelaar. Als dit niet helpt, zijn er andere stappen die je kunt nemen.

- **De vertrouwenspersoon** kan je helpen bij problemen of vragen. Alles wat je zegt blijft vertrouwelijk.
- **De klachtenfunctionaris** helpt je bij het oplossen van je klacht en geeft advies.
- Als er geen oplossing komt, kan de **Raad van Bestuur** de klacht onderzoeken en beoordelen.
- Als je klacht door SWZ zorg niet is opgelost, kun je naar de **Geschillencommissie** gaan. Die kan je klacht beoordelen en eventueel een schadevergoeding toekennen.
- Bij klachten over de **Wet zorg en dwang (Wzd)**, zijn er speciale vertrouwenspersonen en een aparte klachtencommissie die je kan helpen.

Voor hulp en meer informatie kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

Inleiding

SWZ zorg wil goede zorg en ondersteuning bieden en bijdragen een kwaliteit van leven. Daarom vinden we ieders mening belangrijk. Daar kunnen we van leren. Wij zien ieders inbreng als een kans om onze zorg en ondersteuning te verbeteren. Het hoort bij ons werk om positief om te gaan met ieders mening. Soms lopen verschillen van mening ongewild op en komt het voor dat iemand niet tevreden is.

Als een meningsverschil leidt tot een klacht, proberen we de ontevredenheid van cliënten, hun vertegenwoordigers en/of nabestaanden weg te nemen. Zo willen we het oplossen van emoties voorkomen en het vertrouwen van cliënten behouden. We gaan zorgvuldig om met een klacht en doen ons best voor een goede oplossing. Deze klachtenregeling helpt daarbij.

In deze klachtenregeling houden we rekening met de wettelijke kaders, met name de Wkkgz, de Jeugdwet en de Wmo. Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang is een aparte regeling.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

1. Uitleg begrippen:

- a. *cliënt*: persoon die zorg krijgt of kreeg van SWZ zorg;
- b. *klacht*: en klacht is het uiten van ontevredenheid over iets wat iemand die voor SWZ zorg werkt heeft gedaan of juist niet heeft gedaan, of over een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- c. *klager*: degene die een klacht indient;
- d. *degene over wie de klacht gaat*: de medewerker van SWZ zorg die het betreft;
- e. *raad van bestuur*: de raad van bestuur van SWZ zorg;
- f. *klachtenfunctionaris*: degene die door SWZ zorg is aangewezen voor de opvang en behandeling van klachten;
- g. *zorg*: zorg of dienst vanuit het kader van de Wlz, de Jeugdwet, de Zvw of de Wmo;
- h. *nabestaanden*: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zussen van de overledene en andere nabestaanden volgens artikel 1 Wkkgz;
- i. *vertegenwoordiger*: persoon die op wettelijke grond in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de verplichtingen naar de cliënt;
- j. *Wkkgz*: [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#) (link naar wet);
- k. *Jeugdwet*: meer informatie [Jeugdwet](#) (link naar wet);
- l. *Wlz*: [Wet langdurige zorg](#) (link naar wet);
- m. *Wmo*: [Wet maatschappelijke ondersteuning](#) (link naar wet);
- n. *Zvw*: Zorgverzekeringswet zie link [Hoe werkt de Zorgverzekeringswet?](#);
- o. *Wzd*: [Wet zorg en dwang | Informatiepunt dwang in de zorg](#);
- p. *Wzd-klacht*: een klacht zoals staat in artikel 55 van de Wzd, lid 2. a. tot en met h.

Voor de leesbaarheid van de regeling wordt met cliënt ook, als het van toepassing is, de vertegenwoordiger en/of nabestaanden bedoeld.

1. Deze regeling is niet van toepassing op klachten in het kader van de Wzd. Voor onvrede of klachten over de uitvoering van de Wzd kunnen cliënten hulp vragen aan de vertrouwenspersoon Wzd er is ook een Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) voor beoordeling van een klacht. Het gaat over de volgende beslissingen en verplichtingen:
 - a. een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt;
 - b. een beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
 - c. een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren;
 - d. een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om;
 - e. een beslissing over verlof of ontslag;
 - f. een beslissing van een Wzd-functionaris.
 - g. de verplichting om een dossier bij de houden over onvrijwillige zorgverlening;
 - h. een verplichting van een Wzd-functionaris.Meer informatie staat op de website van SWZ zorg.

Hoofdstuk 2: Klachtenbehandeling door SWZ zorg

Artikel 1 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaanden.
2. Voor het bespreekbaar maken van onvrede, het indienen van een klacht en ondersteuning bij de behandeling van een klacht, kan de klager hulp krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon. Dit is de cliëntvertrouwenspersoon Wzd, een onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersoon aangewezen door SWZ zorg of een vertrouwenspersoon naar eigen keuze.
3. SWZ zorg zorgt voor de faciliteiten en informeert cliënten bij het begin van de zorg- en dienstverlening over de vertrouwenspersoon (de taken, bereikbaarheid en beschikbaarheid). SWZ zorg publiceert de informatie op de website.
4. Klachten kunnen worden voorgelegd aan:
 - a. degene over wie de klacht gaat;
 - b. de leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de raad van bestuur.Als een klacht gaat over een team, kan de klacht worden voorgelegd aan een medewerker die het team vertegenwoordigt, bijvoorbeeld de persoonlijk begeleider.
5. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden geuit.
6. Iemand die vindt dat hij/zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

Artikel 2 De medewerker en leidinggevende

1. Medewerkers geven een cliënt de gelegenheid om ontevredenheid te bespreken. Een medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit helpt voor de oplossing en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers vertellen een cliënt over de klachtenregeling en over de mogelijkheid om hulp te vragen aan een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het eigen team met het doel om de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Als een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, geeft de leidinggevende hem de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken, liefst met de medewerker over wie het gaat erbij.
5. Afspraken worden vastgelegd in het dossier en/of het persoonlijk plan van de cliënt, als dit noodzakelijk is om de afspraken na te komen of om te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 3 De klachtenfunctionaris

1. De taken van de klachtenfunctionaris:
 - a. Het laagdrempelig en oplossingsgericht behandelen van klachten;
 - b. Hulp bij het begrijpen en het toepassen van deze klachtenregeling;
 - c. Cliënten, hun vertegenwoordigers, nabestaanden, medewerkers en derden informeren over de klachtenregeling en over de mogelijkheid om hulp te krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon;
 - d. De klager adviseren en helpen bij het formuleren van de klacht;
 - e. De klager helpen met het oplossen van de onvrede.
2. De klachtenfunctionaris doet zijn werk volgens de wet en de geldende beroepsnormen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich op een duurzame oplossing voor de onvrede en op herstel van de relatie tussen de klager en degene over wie de klacht gaat.
4. Als een oplossing niet mogelijk is, dan meldt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan de raad van bestuur. Daarbij kan de klachtenfunctionaris een advies geven aan de raad van bestuur.

5. De klachtenfunctionaris blijft neutraal tegenover de mensen en de inhoud van de klacht. Hij werkt onafhankelijk van SWZ zorg en SWZ zorg mengt zich er niet in.
6. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om Wzd-klachten te behandelen.
7. De klachtenfunctionaris registreert de klachten, de contacten, het werk en de resultaten. De klachtenfunctionaris rapporteert minimaal één keer per jaar aan de raad van bestuur van SWZ zorg. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen doen.
8. De raad van bestuur zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris zijn werk goed kan doen en niet wordt benadeeld door zijn functie.
9. Als de klachtenfunctionaris denkt dat hij zijn werk niet goed kan doen of wordt benadeeld, meldt hij dit bij de eigen organisatie. Daarna neemt zijn werkgever contact op met de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt de situatie en neemt, als dat nodig is, maatregelen.
10. De werkgever van de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling van een klacht over de klachtenfunctionaris. Verder geldt bij de behandeling van een klacht over een klachtenfunctionaris deze klachtenregeling.

Artikel 4 De raad van bestuur

1. Wanneer met hulp van de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris geen oplossing gevonden is, kan de klager de klacht schriftelijk sturen naar de Raad van Bestuur van SWZ zorg. Deze vorm van klachtbehandeling is ook direct toegankelijk.
2. De raad van bestuur onderzoekt en beoordeelt de klacht en neemt het eventuele advies van de klachtenfunctionaris hierin mee.
3. De raad van bestuur deelt de beslissing schriftelijk mee aan de klager en aan de persoon over wie de klacht gaat. In de brief staat hoe de klacht is behandeld, wat het oordeel is, waarom dat oordeel is gegeven en de maatregelen die eventueel worden genomen, met een tijdsindicatie.
4. De raad van bestuur reageert binnen 6 weken. Kost het onderzoek meer tijd dan wordt dit gemeld en is er een verlenging met 4 weken mogelijk.
5. Als het niet lukt om binnen 10 weken te reageren, krijgt de klager een bericht per brief of e-mail. De raad van bestuur legt uit waarom de klacht niet op tijd behandeld kan worden en wanneer dit wel kan. Ze vragen de klager om binnen 2 weken te laten weten of hij wil wachten of de klacht meteen wil voorleggen aan de geschillencommissie. Als de klager kiest voor de geschillencommissie, stopt de raad van bestuur met het behandelen van de klacht.

Artikel 5 Behandeling van een klacht door de raad van bestuur

1. Een klacht is niet ontvankelijk en wordt niet behandeld als:
 - a. het een Wzd-klacht is, dan verwijst de raad van bestuur naar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd (zie art. 1 lid 2);
 - b. de klacht gaat over een andere zorgaanbieder, dan wordt de klacht gestuurd naar deze zorgaanbieder na toestemming van de klager;
 - c. een gelijke klacht al eerder behandeld of nog in behandeling is;
 - d. de klager niet bevoegd is om de klacht in te dienen;
 - e. de gebeurtenis langer dan twee jaar geleden plaats vond. Uitzondering: Bij een verzoek om schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn.
1. Als de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd.
2. Werkwijze bij de behandeling van een klacht:
 - a. de klager en degene over wie de klacht gaat, krijgen de gelegenheid om hun visie op de feiten te geven, eventueel ook aan elkaar;
 - b. als meer onderzoek nodig is dan worden personen betrokken die voldoende afstand hebben;
 - c. de klager en degene over wie de klacht gaat worden geïnformeerd over de uitkomst van onderzoek en de beoordeling van de klacht. Zij krijgen gelegenheid om te reageren en worden geïnformeerd over elkaars reactie.
3. Leidt deze werkwijze niet tot oplossing dan is er sprake van een geschil. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie.

Artikel 6 Stopzetten behandeling klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken op dezelfde manier als deze is ingediend.

Artikel 7 Geschillencommissie

1. Een niet opgeloste klacht wordt een geschil genoemd. Een geschil ontstaat ook als je, door de situatie, niet kunt verwachten dat de klager een klacht indient bij SWZ zorg.
2. De geschillencommissie is bevoegd om een bindend advies uit te brengen en een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot € 25.000,- .

Hoofdstuk 3: Overige bepalingen

Artikel 8 Archiveren en bewaren documenten

1. Documenten over een klacht worden maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur kan de bewaartermijn verlengen.
2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 9 Geheimhouding

Betrokkenen bij de behandeling van klachten zijn verplicht om vertrouwelijk om te gaan met de gegevens en zijn verplicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden.

Artikel 10 Andere mogelijkheden

Deze regeling verandert niets aan de mogelijkheid om klachten bij andere instanties in te dienen.

Artikel 11 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt SWZ zorg geen kosten in rekening aan de klager of aan degene om wie de klacht gaat. Er zijn voor de cliënt kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie (in 2024 is dit 52,50). Deze kosten worden vergoed door SWZ zorg.

Artikel 12 Openbaar maken klachtenregeling

SWZ zorg informeert cliënten bij het begin van de zorg- en dienstverlening over deze regeling. SWZ zorg publiceert de informatie op de website.

Artikel 13 Evaluatie

De raad van bestuur kijkt zo vaak als nodig is naar deze klachtenregeling. Bij de evaluatie worden minimaal de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad betrokken.

Artikel 14 Onvoorziene situaties

Als er situaties zijn die niet in deze regeling staan, dan beslist de raad van bestuur.

Artikel 15 Vaststellen en wijziging regeling

1. De raad van bestuur stelt deze regeling vast en kan deze ook veranderen.
2. Als de raad van bestuur deze regeling wil vaststellen of wijzigen dan wordt instemming gevraagd aan de cliëntenraad.

Artikel 16 Datum van ingaan

De klachtenregeling SWZ zorg voor cliënten ging in op 1 november 2018. Een aangepaste versie van de regeling is ingegaan op 1 december 2024.