

# Klachtenregeling cliënten

Wkkgz (Wlz en Wmo)

Jeugdwet

WZd



## Inhoudsopgave

---

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                | 2  |
| Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen .....                         | 3  |
| Hoofdstuk 2: Onvrede of een klacht, waar kan ik terecht? ..... | 4  |
| Hoofdstuk 3: Klachtenprocedure Wkkgz (Wlz / Wmo) .....         | 6  |
| Hoofdstuk 4: Klachtenprocedure Jeugdwet .....                  | 9  |
| Hoofdstuk 5: Klachtenprocedure Wzd .....                       | 14 |
| Hoofdstuk 6: Overige bepalingen .....                          | 15 |
| Bijlage: contactgegevens .....                                 | 17 |

## Inleiding

---

Bij Severinus vinden we het belangrijk dat cliënten en wettelijk vertegenwoordigers te allen tijde onvrede of een klacht kunnen uiten en daarbij kunnen rekenen op serieuze behandeling hiervan. We zien uitingen van onvrede/klachten als leermomenten voor de zorg- en dienstverlening die wij bieden en investeren derhalve in serieuze behandeling hiervan.

Doel van deze klachtenregeling is:

- het bieden van een laagdrempelige procedure voor informele en oplossingsgerichte opvang, bemiddeling en/of behandeling van onvrede/klachten.
- het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening, met als doel hiervan te leren om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te bevorderen en te verbeteren.
- recht doen aan de individuele klager door diens klacht zorgvuldig te behandelen.

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat er altijd wordt geprobeerd om onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Het is in ieders belang om onvrede snel en informeel op te lossen. In het vervolg van dit document wordt de klachtenprocedure nader toegelicht.

Severinus hanteert een klachtenregeling cliënten conform de vereisten in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz), de Jeugdwet en de Wet Zorg en Dwang (Wzd). Daarbij is ervoor gekozen om de Wkkgz voor wat betreft klachten ook van toepassing te laten zijn op de uitvoering van de WMO.

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

---

### Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Severinus zorg verleent of heeft verleend;
- c. externe vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant die ten behoeve van de cliënten van Severinus werkzaam is;
- d. interne vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon van Severinus die ten behoeve van de cliënten van Severinus werkzaam is;
- e. jeugdhulp: jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.
- f. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Severinus of door een persoon die voor Severinus werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur (Wkkgz), externe klachtencommissie (Jeugdwet) of klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (Wzd) al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- g. klachtencommissie: de commissie van Severinus die Jeugdwet klachten behandelt;
- h. onafhankelijke klachtenfunctionaris: externe functionaris die voor Severinus belast is met de opvang van klachten;
- i. klager: degene die een klacht indient;
- j. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- k. raad van bestuur: de raad van bestuur van Severinus;
- l. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- m. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- n. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;

## Hoofdstuk 2: Onvrede of een klacht, waar kan ik terecht?

---

Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers met onvrede of een klacht kunnen binnen Severinus op verschillende manieren gebruik maken van opvang voor onvrede of klachten. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van wet en regelgeving (Wkkgz /Jeugdwet/Wzd). Van een klacht is sprake als deze uiting van onvrede schriftelijk is ingediend bij de Raad van Bestuur (Wkkgz), klachtencommissie (Jeugdwet) of KCOZ (Wzd).

### 2.1 Uitgangspunt

Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat bij onvrede altijd geprobeerd wordt om deze laagdrempelig en informeel op te lossen. Het is in ieders belang om te proberen onvrede informeel en op zo kort mogelijk termijn op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van medewerkers van Severinus wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn om met cliënten en/of vertegenwoordigers in gesprek te gaan. Desgewenst kan een interne of externe vertrouwenspersoon, of de onafhankelijke klachtenfunctionaris daarbij behulpzaam zijn.

### Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is of een klacht heeft?

Een cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid of klacht bespreken met:

- de medewerkers over wie hij/zij niet tevreden is;
- de persoonlijk begeleider van de client;
- de regiebegeleider van de locatie;
- de teammanager van de locatie;
- de interne vertrouwenspersoon;
- de externe vertrouwenspersoon;
- de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Iedere medewerker die benaderd wordt stelt een cliënt en of vertegenwoordiger in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt en/of vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers maken daarbij een ontevreden cliënt en/of vertegenwoordiger zo nodig attent op de klachtenregeling, de vertrouwenspersonen en de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij onvrede van cliënten en/of vertegenwoordigers in het team bespreken waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.



Op het moment dat één of meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden zonder dat de onvrede afdoende is opgelost, kan een client en/of vertegenwoordiger een officiële klacht indienen. De klachtenprocedure kent drie varianten. Welke variant voor u van toepassing is, wordt hieronder toegelicht.

- *Wkkgz (Wlz / Wmo)*  
Betreft het zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de raad van bestuur. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 3.
- *Jeugdwet*  
Betreft het zorg op basis van de Jeugdwet, dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie voor Jeugdwetklachten. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 4.
- *Wzd*  
Betreft het een klacht over de zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), dan kan een klacht worden ingediend bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van deze landelijke commissie is van toepassing op Wzd-klachten. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 5.

## Hoofdstuk 3: Klachtenprocedure Wkkgz (Wlz / Wmo)

---

### Artikel 1 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 12, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de raad van bestuur indient.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling. De raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### Artikel 2 Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
3. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### Artikel 3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de raad van bestuur al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 4      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 5      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 6      Beoordeling klacht door de raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. De termijn is na verlenging niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de raad van bestuur.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en derhalve vooralsnog de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om

maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 7      Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### **Artikel 8      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.

#### **Artikel 9      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 10      Geheimhouding**

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.

## Hoofdstuk 4: Klachtenprocedure Jeugdwet

---

Voor de behandeling van jeugdwetklachten werkt Severinus samen met een onafhankelijke externe klachtencommissie voor Jeugdwet klachten. De raad van bestuur van Severinus ziet erop toe dat deze klachtencommissie voldoet aan de eisen die de jeugdwet stelt aan deze commissie, wat betreft samenstelling en werkwijze.

Deze klachtenregeling bepaalt dat klachten op grond van de jeugdwet bij de secretaris van de externe klachtencommissie voor Jeugdwet klachten worden ingediend. De externe klachtencommissie voor Jeugdwet klachten werkt volgens de wettelijke kaders en deze klachtenregeling cliënten Severinus.

### **Artikel 1      Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
  - a. een jeugdige;
  - b. een ouder;
  - c. een ouder zonder gezag;
  - d. een voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

### **Artikel 7      In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Severinus toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Severinus.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt 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 8      Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

#### **Artikel 9      Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:
  - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
  - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd;
  - c. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting genoemd in artikel 55 Wzd,

stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur met het verzoek zorg te dragen voor indiening van de klacht bij Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

#### **Artikel 10      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
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 klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 11      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 klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

#### **Artikel 12      Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie 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 de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

### **Artikel 13      Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Severinus verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Severinus zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

### **Artikel 14      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. 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.
3. Indien de klager en de aangeklaagde 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 15      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of 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 16      Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

### **Artikel 17      Raad van bestuur**

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

## Hoofdstuk 5: Klachtenprocedure Wzd

---

In dit hoofdstuk is de Wzd procedure voor onvrede en/of klachten beschreven. Op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of zijn nabestaande een klacht indienen over de volgende beslissingen:

- 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.

Daarnaast kan op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang een klacht worden ingediend over de nakoming van de volgende verplichtingen:

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

Severinus maakt voor de behandeling van Wzd klachten gebruik van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt klachten op basis van de Wet zorg en dwang en beoordeelt Wzd klachten onafhankelijk en onpartijdig.

Indien cliënten/vertegenwoordigers van Severinus klachten hebben rondom zorg en dwang, kunnen zij terecht bij de externe vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (Wzd). Deze vertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk van Severinus en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure bij de KCOZ.

Het reglement van de KCOZ bepaalt dat klachten op grond van de Wzd rechtstreeks kunnen worden ingediend bij de KCOZ via de website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg>.

## Hoofdstuk 6: Overige bepalingen

---

### **a. Bijstand**

Klagers hebben het recht zich tijdens elk onderdeel van de procedure te laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. Dit kan een cliëntvertrouwenspersoon zijn of een andere persoon (b.v. onafhankelijk cliëntondersteuner, familielid). Medewerkers waartegen de klacht gericht is, hebben het recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan door hun leidinggevende dan wel de medewerkersvertrouwenspersoon van Severinus.

### **b. Kosten**

Aan het behandelen van een klacht (ongeacht de gekozen variant a, b of c zoals beschreven op pagina 5) zijn voor de klager geen kosten verbonden. Indien klager zich laat bijstaan door een adviseur niet zijnde de vertrouwenspersoon, familielid of onafhankelijke klachtenfunctionaris, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Indien klager een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Zorg, zijn eventuele kosten die hieraan verbonden zijn voor eigen rekening.

### **c. Benadeling**

De klager mag, vanwege het feit dat hij een klacht indient, niet worden benadeeld binnen Severinus.

### **d. Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling (inclusief profiel van de klachtenfunctionaris) legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en ter informatie voor aan de ondernemingsraad.

### **e. Evaluatie en bijstelling**

De raad van bestuur zorgt ervoor dat deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld. Bij de evaluatie zijn in ieder geval de klachtencommissie, de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon betrokken. Vervolgens wordt deze klachtenregeling zo vaak geëvalueerd als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

### **f. Jaarverslag en reglement klachtencommissie**

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 klachtencommissie het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

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 de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

**g. Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd digitaal een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Severinus te plaatsen.

**h. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

**i. Onvoorziene omstandigheden**

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

**j. Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2025.

## **Bijlage: contactgegevens**

---

Om de actualiteit van contactgegevens zo goed mogelijk te borgen, wordt doorverwezen naar de website van Severinus. Zie: <https://www.severinus.nl/kwaliteit/klachten/>

De raad van bestuur is te bereiken via: [managementsecretariaat@severinus.nl](mailto:managementsecretariaat@severinus.nl) en via het postadres (Postbus 6666, 5500 MA Veldhoven).

De secretaris van de klachtencommissie Jeugdwet is te bereiken via: [managementsecretariaat@severinus.nl](mailto:managementsecretariaat@severinus.nl) en via het postadres (Postbus 6666, 5500 MA Veldhoven).

Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg, zie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/hulp-bij-klagen/>