



## Klachtenregeling cliënten Jeugdwet Ipse de Bruggen

Bij Ipse de Bruggen 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 zorg nog verder te verbeteren.

In de klachtenregeling cliënten Ipse de Bruggen staat wie kan klagen en waarover, waar een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht kan worden afgehandeld.

### Doelen van de klachtenregeling

De voornaamste doelen van de regeling zijn:

- het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en/of behandeling van klachten;
- recht doen aan de individuele klager;
- het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel de kwaliteit hiervan te bevorderen en te verbeteren.

De klachtenregeling is van toepassing op cliënten die vallen onder de Jeugdwet. Deze kunnen behandeld worden volgens deze regeling. Zowel Jeugdwet klachten als Wet Zorg en Dwang (WZD) klachten kunnen behandeld worden volgens deze regeling.

Voor klachten van cliënten die zorg ontvangen vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) geldt een aparte regeling.

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

### Wat is een klacht

Het gaat om iedere uiting van onvrede, over alle zaken die volgens de klager anders hadden moeten of gekund. De klachtenregeling geldt zowel voor klachten op grond van de Jeugdwet als voor WZD klachten.

- Klachten op grond van de Jeugdwet: door of namens vrijwillig en onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen klachten over de zorg- en dienstverlening van (medewerkers van) Ipse de Bruggen worden ingediend. Het betreft klachten over de bejegening, het handelen of nalaten en het nemen van beslissingen met gevolgen voor de cliënt.
- Klachten op grond van de WZD: dit betreft klachten op grond van artikel 55 van de WZD.

### Mogelijkheden voor indiening van een klacht

#### **a. Rechtstreeks contact met betreffende medewerker(s)**

Klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of zijn direct leidinggevende om te trachten tot een oplossing te komen.

#### **b. Opvang en informatie bij cliëntenvertrouwenspersoon**

Klager kan zich wenden tot een cliëntenvertrouwenspersoon. Deze vangt klager op, luistert naar klager en probeert samen met klager de klacht te formuleren. De cliëntenvertrouwenspersoon informeert klager over de klachtenregeling en kan ondersteuning geven bij de verdere procedure.

#### **c. Bemiddelen door klachtenadviseur**

Ipse de Bruggen heeft een externe onafhankelijke klachtenadviseur waarmee u contact mee kunt opnemen om te bekijken hoe het beste om te gaan met de klacht.

Klager kan zich ook direct wenden tot de klachtenadviseur met het verzoek te bemiddelen in de klacht. Deze bespreekt op verzoek van klager de klacht 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).

#### **d. Indienen klacht bij klachtencommissie**

Wenst klager geen bemiddeling, is niet aan de voorwaarden voor bemiddeling voldaan of is de bemiddeling mislukt, dan kan klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Dit gebeurt schriftelijk, onder vermelding van:

- naam van de klager;
- wie de klager vertegenwoordigt;
- reden van de klacht;
- tegen wie de klacht zich richt.

De klachtencommissie is een commissie die gezamenlijk is ingesteld door Stichting Ipse de Bruggen en Stichting Zuidwester.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De klachtencommissie wordt ingezet voor klachten op grond van de WKKGZ en de Jeugdwet. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:

- a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
- b. betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.

#### **e. Indienen WZD klacht bij de raad van bestuur**

Klachten over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd kunnen worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Deze stuurt de klacht ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

#### **Vragen**

Heeft u vragen over de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning?

De klachtenadviseurs zijn als volgt te bereiken:

Ineke Renkema  
Telefoon: 06 – 83 02 21 70  
E-mail: klachtenadviseur@ipsedebruggen.nl

Trudeke van Seumeren  
Telefoon: 06 - 22 84 19 81  
E-mail: klachtenadviseur@ipsedebruggen.nl

## **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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

- a. Zorgaanbieder : stichting Ipse de Bruggen;
- b. Raad van Bestuur: : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;

- c. Klachtencommissie : de door Stichting Zuidwester en stichting Ipse de Brugge ingestelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die klachten onderzoekt en beoordeelt;
- d. Cliënt: : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. (Wettelijk) vertegenwoordiger : de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van de bestaande wetgeving of na rechtelijke uitspraak. Onder vertegenwoordiger wordt bovendien verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en die als zodanig door zowel de cliënt als de zorgaanbieder of voorziening is erkend en die bevoegd geacht kan worden als vertegenwoordiger op te treden;
- f. Medewerker : een persoon die werkzaam is (geweest) voor Ipse de Bruggen als werknemer, opdrachtnemer, vrijwilliger, leerling of stagiaire;
- g. Klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een WZD klacht;
- h. WZD-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 WZD;
- i. Klager : de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens (wettelijke) vertegenwoordiger; de nabestaande van de cliënt;  
Ook de persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- j. Aangeklaagde : degene(n) tegen wie de klacht gericht is, stichting Ipse de Bruggen of een (ex) medewerker van stichting Ipse de Bruggen;
- k. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- l. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en Jeugdwet is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. Klachtenadviseur : degene die door Stichting Ipse de Bruggen is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die bemiddelt tussen klagers en aangeklaagden bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie;
- n. Cliëntenvertrouwenspersoon : Degene die door Stichting Ipse de Bruggen is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand te verlenen aan klagers;
- o. Klachtenopvang : Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de verdere aanpak van de klacht;
- p. Klachtenbemiddeling : Het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit te komen tot een bevredigende oplossing van de klacht door de klachtenadviseur (of een andere bemiddelaar);
- q. Klachtenbehandeling : Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de via Stichting Zuidwester en Stichting Ipse de Bruggen ingeschakelde klachtencommissie, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- r. Afsluitbericht : Een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur van Stichting Ipse de Bruggen (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Stichting Ipse de Bruggen heeft

- geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- s. Uitspraak : De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor Stichting Ipse de Bruggen.
- t. Zittingscommissie : De zittingscommissie bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
- u. Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg: De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de WZD worden genoemd. Voor nadere informatie en het reglement: [KCOZ - Klachtencommissie onvrijwillige zorg](#)

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met en/of zijn klacht indienen bij:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de cliëntenvertrouwenspersoon;
  - d. de klachtenadviseur;
  - e. de klachtencommissie.
  - f. de Raad van Bestuur voor een WZD klacht

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

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 zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenadviseur.
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 cliënt(en).
4. Indien een cliënt en/of zijn vertegenwoordiger een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende 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 leidinggevende.

### Artikel 4 Cliëntenvertrouwenspersoon

1. Klager kan zich wenden tot een cliëntenvertrouwenspersoon.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tenminste de volgende taken:
  - a. Klachtenopvang voor de klager. Hieronder wordt verstaan: eerste opvang, informatie, advies en bijstand;
  - b. Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;

3. De cliëntenvertrouwenspersoon richt zich bij zijn werkzaamheden op ondersteuning en bijstand aan de klager.
4. De taak, benoeming, bevoegdheden en werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon zijn nader uitgewerkt in bijlage 1.

### **Artikel 5 De klachtenadviseur**

1. Klager kan zich wenden tot de klachtenadviseur.
2. De klachtenadviseur heeft ten minste de volgende taken:
  - a. Opvang, bijstand en bemiddeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - d. hij informeert 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 klachtenadviseur 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.
4. De taak, benoeming, bevoegdheden en werkwijze van de klachtenadviseur zijn nader uitgewerkt in bijlage 2.

## **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

### **Artikel 6 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.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 7 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 8 leden, waaronder de externe voorzitter en externe plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur van Ipse de Bruggen 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 de zorgaanbieder kunnen niet betrokken worden bij het behandelen van klachten van cliënten en /of hun (wettelijk) vertegenwoordigers, van deze zorgaanbieder.
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 orthopedagoog tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies 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 vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

## **Artikel 8 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. Verwaarlozing van de taak, belangenverstremming of andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan worden verlangd;
  - c. op verzoek van de klachtencommissie.

## **Artikel 9 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.

## **Artikel 10 Jaarverslag en reglement**

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. Het verslag wordt ter bespreking aangeboden aan de CCR.

# **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

## **Artikel 11 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Hierbij wordt de naam van de cliënt vermeld, indien van toepassing de naam en relatie van de (wettelijk) vertegenwoordiger en de inhoud van de klacht.
2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan de klachtencommissie wordt de klager verwezen naar de cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenadviseur en/of een externe instantie om hem te assisteren bij de op schrift stelling van de klacht. Aan de klager wordt gevraagd of hij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht.

## **Artikel 12 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenadviseur is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenadviseur 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 klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De

klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

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 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 klacht, dat de aangeklaagde zich 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 klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie brengt binnen een termijn van zes weken een advies uit over de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.
2. Indien niet binnen de genoemde termijn een oordeel over de klacht kan worden uitgebracht, dan kan de klachtencommissie deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengen. De klachtencommissie doet hiervan schriftelijk mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen

### **Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie**

1. De klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is onbevoegd inzake klachten die niet onder de werking van deze klachtenregeling vallen.
3. De klachtencommissie kan de klager adviseren de klacht door een andere instantie die naar het oordeel van de klachtencommissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden te laten afhandelen. Indien de klager dit afwijst wordt de klacht in behandeling genomen.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade. De klachtencommissie beperkt zich tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
5. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtencommissie, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
6. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder 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.
8. 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.

### **Artikel 15 Niet-Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een beslissing over de gegrondheid van de klacht redelijkerwijs niet meer mogelijk zijn.
2. Indien 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 klachtencommissie, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 16 Meldplicht**

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake binnen de door de klachtencommissie gestelde termijn maatregelen heeft getroffen of laten treffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren.
2. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
3. De klachtencommissie zendt een kopie van de brieven waarin de melding als bedoeld in het eerste lid worden gedaan, aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur.
4. Naast de melding neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling waarbij de geldende procedure wordt gevolgd. De klachtencommissie is altijd verplicht te melden ook als de klager zijn klacht intrekt.

#### **Artikel 17 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 of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

#### **Artikel 18 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder.

#### **Artikel 19 Hoorzitting**

1. De klachtencommissie 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 klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis



van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 20 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 zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 21 Oordeel klachtencommissie**

1. Het oordeel van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het oordeel van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder oordeel beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het oordeel 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 het oordeel vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stuurt het oordeel over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.

### **Artikel 22 Standpunt Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur is gehouden binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede te delen aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie of hij maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Van door de klachtencommissie voorgestelde aanbevelingen kan worden afgeweken. Hiervoor dienen dan wel zwaarwichtige redenen te zijn, die schriftelijk en met motivering onderbouwd aan de klachtencommissie, klager en aangeklaagdemeegedeeld dienen te worden.
3. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit, met opgave van redenen schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## Hoofdstuk 5 WZD klachten

### Artikel 23 Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang

Klachten over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd kunnen worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Deze stuurt de klacht ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

## Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

### Artikel 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 klachtenadviseur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenadviseur 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 ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

### Artikel 30 Bijstand en kosten

Ipsa de Bruggen brengt de klager geen kosten in rekening voor het indienen en afhandelen van een klachten het inschakelen door de klager van de klachtenadviseur, cliëntenvertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie.

Klager en aangeklaagde, hebben het recht zich tijdens elk onderdeel van de procedure te laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van degene die de persoon heeft ingeschakeld.

### Artikel 31 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.

### Artikel 32 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
2. De klachtencommissie maakt een dossier per ingediende klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Artikel 33 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 34 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van 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 de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 35 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 evaluatie wordt gedeeld met de CCR.

### **Artikel 36 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur.

### **Artikel 37 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur voor verzwaaard advies voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 38 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.

## **Bijlage 1: cliëntenvertrouwenspersoon**

### **Artikel 1 Instelling en benoeming**

1. De Raad van Bestuur heeft ten behoeve van klachtenopvang de functie van cliëntenvertrouwenspersoon ingesteld.
2. De Raad van Bestuur benoemt de cliëntenvertrouwenspersonen met inachtneming van het verzwaaard adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
3. De functie van cliëntenvertrouwenspersoon is onverenigbaar met andere functies binnen Ipse de Bruggen die de cliëntenvertrouwenspersoon in een afhankelijke positie kunnen brengen.
4. De cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De cliëntenvertrouwenspersoon is partijdige pleitbezorger en belangenbehartiger van de cliënt.
6. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van de cliëntenvertrouwenspersoon en/of de cliëntenvertrouwenspersoon in nauwe relatie tot de klager of de aangeklaagde staat, dient de cliëntenvertrouwenspersoon zich te onthouden van klachtenopvang.

### **Artikel 2 Duur van de benoeming en ontheffing uit de functie**

1. De benoeming van de cliëntenvertrouwenspersoon geldt voor de duur van 3 jaar. Herbenoeming is toegestaan, met inachtneming van het verzwaaard adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
2. De Raad van Bestuur kan de cliëntenvertrouwenspersoon 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 voortdoring van de functie in redelijkheid niet wenselijk is.

### **Artikel 3 Taken**

1. Opvang van klager, luistert naar klager en probeert samen met klager de klacht te formuleren.
2. Informeren van klager over de klachtenregeling en verwijst klager, indien hij dat wenst, naar de klachtenadviseur voor bemiddeling.
3. Zorgdragen regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn, hiervan wordt zowel mondeling als schriftelijk melding gemaakt.
4. Waarborgen dat er voldoende mogelijkheden zijn voor betrokkenen om vertrouwelijk contact te kunnen hebben.
5. Het registreren en archiveren van klachten en het opstellen van een jaarverslag.
6. Het signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en het doen van verbetervoorstellen aan de Raad van Bestuur omtrent de te nemen (beleids)maatregelen.

### **Artikel 4 Bevoegdheden**

1. De cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot de voorzieningen van Ipse de Bruggen, met in achtneming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

4. Het desgewenst overleg voeren met betrokkenen.
5. De cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon registreert alle bij hem ingediende vragen en klachten geanonimiseerd, met vermelding van de resultaten.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon beschikt over een eigen archief dat niet voor anderen toegankelijk is.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon maakt een dossier per verzoek om klachtenopvang. 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 cliëntenvertrouwenspersoon met de aangeklaagde.
5. De aangeklaagde heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de cliëntenvertrouwenspersoon met de klager.

#### **Artikel 6 Jaarverslag**

1. De cliëntenvertrouwenspersoon draagt zorg voor dat telkenjare uiterlijk 15 maart 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.
2. In het jaarverslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
3. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 7 verplichtingen raad van bestuur**

1. De zorgaanbieder stelt de cliëntenvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon 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 cliëntenvertrouwenspersoon**

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

## **Bijlage 2: Klachtenadviseur**

### **Artikel 1 Instelling en benoeming**

1. De Raad van Bestuur heeft ten behoeve van klachtenopvang en klachtenbemiddeling de functie van klachtenadviseur ingesteld.
2. De Raad van Bestuur benoemt de klachtenadviseur met inachtneming van het verzaamd adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.
3. De klachtenadviseur stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en Ipse de Bruggen. Om die reden is de klachtenadviseur niet werkzaam bij Ipse de Bruggen.
4. De klachtenadviseur 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 klachtenadviseur zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

### **Artikel 2 Duur van de benoeming en ontheffing uit de functie**

1. De benoeming van de klachtenadviseur 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 klachtenadviseur 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 klachtenadviseur heeft ten minste de volgende taken:

- a. (eerste) opvang;
  - b. bijstand;
  - c. Bemiddeling tussen klager en aangeklaagde gericht op herstel van de relatie;
- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. Hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
  - d. hij informeert cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en derden 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 klachtenadviseur 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 klachtenadviseur heeft vrije toegang tot de voorzieningen van Ipse de Bruggen, met in achtneming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.
4. Het desgewenst overleg voeren met betrokkenen.
5. De klachtenadviseur 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 klachtenadviseur 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 klachtenadviseur registreert alle bij hem ingediende vragen en klachten geanonimiseerd, met vermelding van de resultaten.
2. De klachtenadviseur beschikt over een eigen archief dat niet voor anderen toegankelijk is.
3. De klachtenadviseur 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 klachtenadviseur met de aangeklaagde.
5. De aangeklaagde heeft geen recht op inzage in of afschrift van de aantekeningen van een gesprek van de klachtenadviseur met de klager.

### **Artikel 6 Rapportages en jaarverslag**

1. Op basis van deze registratie stelt de klachtenadviseur periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenadviseur kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
2. De klachtenadviseur draagt zorg voor dat telkenjare uiterlijk 15 maart 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 klachtenadviseur in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenadviseur 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 klachtenadviseur 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 klachtenadviseur**

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