



## Klachtenregeling cliënten Ipse de Bruggen WLZ

### Waarom een klachtenregeling cliënten 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.

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten die vallen onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Zowel klachten op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKKGZ) als klachten op grond van de Wet Zorg en Dwang (WZD) kunnen behandeld worden volgens deze regeling.

Voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet 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 WKKKGZ klachten als voor WZD klachten.

- Klachten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorginstellingen (WKKKGZ): 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**

Iipse 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 de raad van bestuur**

Als de klager geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling niet naar tevredenheid is gelukt, kan een klacht worden ingediend bij de raad van bestuur.

Deze geeft een oordeel over de klacht. De raad van bestuur heeft hierbij een aantal mogelijkheden zoals:

- de klachtencommissie vragen om een advies te geven bij WKKGZ klachten;
- bij WKKGZ klachten zo nodig een externe deskundige raadplegen;
- bij WZD klachten de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) vragen de klacht in behandeling te nemen en een bindende uitspraak te doen.

### Klachtencommissie

De klachtencommissie is een commissie die gezamenlijk is ingesteld door stichting Iipse 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 geschil bij de externe geschillencommissie**

Als bemiddeling door de klachtenadviseur niet lukt of als de klager niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschillencommissie waar Iipse de Bruggen zich (verplicht) bij heeft aangesloten. De geschillencommissie heeft een eigen reglement.

### **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 Bruggen ingestelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die WKKGZ en Jeugdwet klachten onderzoekt, beoordeelt of een advies geeft;
- 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 stichting Ipse de Bruggen als werknemer, opdrachtnemer, vrijwilliger, leerling of stagiaire;
- g. WKKGZ 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 een 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 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 ingestelde klachtencommissie, resulterend in een advies of 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. geschil : Een klacht waarop de klager van - de Raad van Bestuur - Stichting Ipse de Bruggen niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie;
- t. Geschillencommissie : De externe geschillencommissie waarbij stichting Ipse de Bruggen zich - conform de vereisten van de Wkkgz - heeft aangesloten.
- u. Geschilbehandeling : De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschillencommissie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil;
- v. 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.
- w. Zittingscommissie : De zittingscommissie bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
- x. 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:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de cliëntenvertrouwenspersoon;
  - d. de klachtenadviseur.

### 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 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 (wettelijk) 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 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur**

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan de Raad van Bestuur 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.

3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenadviseur is de Raad van Bestuur 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 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.
4. De Raad van Bestuur stuurt direct na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde.

#### **Artikel 7 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 onbevoegd inzake klachten die niet onder de werking van deze klachtenregeling vallen.
3. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden 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.
4. De Raad van Bestuur 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 alsnog in behandeling genomen.
5. 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 8 Niet-Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. 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. Als de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, geldt hiervoor de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Raad van Bestuur bepaalt de te volgend procedure voor behandeling van de klacht en stelt de klager en aangeklaagde hiervan in kennis. Indien de Raad van Bestuur dit wenselijk acht wordt overleg gevoerd met klager en/of aangeklaagde om de procedure te bepalen.
2. De Raad van Bestuur heeft de mogelijkheid om de klachtencommissie in te schakelen om een advies te geven over een klacht, als bemiddeling niet aan de orde is of als de klacht niet naar tevredenheid door bemiddeling is opgelost.  
Het reglement van de klachtencommissie is verder uitgewerkt in bijlage 3.
3. In het kader van de afhandeling van een klacht bestaat de mogelijkheid om – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijke deskundige in te roepen.
4. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de aangeklaagde 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 de aangeklaagde 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 de aangeklaagde, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien deze

- wordt ingetrokken of
- naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

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 11 In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie**

1. De raad van bestuur verzoekt, conform artikel 9 lid 2, de klachtencommissie een advies te geven over een klacht.
2. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De klachtencommissie stuurt 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.

#### **Artikel 12 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 13 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 14 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 15 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan de raad van bestuur.

## **Artikel 16 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 aangeklaagde. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht 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 aangeklaagde. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld 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 de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en 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 aangeklaagde. 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.

## **Hoofdstuk 5 WZD klachten**

### **Artikel 17 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 18 Geschillencommissie**

Indien een algemene 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. Deze kan de klager voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft een eigen reglement.

### **Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 20 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 21 Bijstand en kosten**

Iipse de Bruggen brengt de klager geen kosten in rekening voor het indienen en afhandelen van een klacht en het inschakelen door de klager van de klachtenadviseur, cliëntenvertrouwenspersoon, klachtencommissie en/of de externe geschillencommissie. 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 22 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 23 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Zorgaanbieder bewaard bescheiden of een dossier van de klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Artikel 24 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 25 Evaluatie**

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. De evaluatie wordt gedeeld met de CCR.

## **Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden**

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

## **Artikel 27 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 28 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 voortduring 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.

## **Bijlage 3: Reglement klachtencommissie**

### **Artikel 1 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 2 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 8 leden, waaronder een 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 en die benoemd zijn als lid van de klachtencommissie, 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 verzaamd 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 3 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 4 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 5 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie



behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. Het verslag wordt ter bespreking aangeboden aan de CCR.

#### **Artikel 6 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten of klachten waaromtrent advies is gevraagd door de Raad van Bestuur.
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.