

# Klachtenbeleid Sjaloom Zorg

## 1. Reikwijdte

Dit beleid beschrijft de uitgangspunten van het klachtenbeleid van Sjaloom Zorg op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en Wet zorg en dwang (Wzd). Het klachtenbeleid is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van Stichting Sjaloom Zorg.

## 2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

### Zorgkundige coach/begeleider

De begeleider/coach is verantwoordelijk om zorgvuldig met de bij hem/haar gemelde onvrede en klachten om te gaan. Hij/zij probeert naar eer en geweten een zo passend mogelijke oplossing te vinden met de cliënt en het netwerk. De begeleider/coach rapporteert over de voortgang. Ook is de begeleider/coach degene die verantwoordelijk is om de cliënt voor te lichten over de afspraken die Sjaloom Zorg heeft op het gebied van klachten.

### De regiomanager

De regiomanager treedt bemiddelend op indien een cliënt, ouder of verwant er met de begeleiding/coach niet uitkomt. De regiomanager is er verantwoordelijk voor om deze vormen van klachten/onvrede te registreren en te administreren in een centraal document. Dit betreffen dus met name de informele klachten die hem of haar ten gehore komen.

### De manager zorg

De manager zorg kan desgewenst bemiddelend optreden indien een cliënt, ouder of verwant er met de begeleiding/coach en regiomanager niet uitkomt.

### De Cliëntvertrouwenspersoon (Cvp)

De Cvp is omtrent klachten verantwoordelijk voor het ondersteunen en verwoorden van onvrede en klachten bij cliënten. Zij helpt de cliënt bij het opstellen van een eventuele brief of gaat mee naar een gesprek om samen tot een oplossing te komen. Eveneens is de Cvp verantwoordelijk voor het informeren van de rechten en plichten van cliënten.

### De Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (Cvp Wzd)

De cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) is beschikbaar voor alle cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wzd en/of hun vertegenwoordigers. Het is de taak van deze persoon om de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op hun verzoek te adviseren en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt of met het doorlopen van de klachtenprocedure van de Wzd. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is niet in dienst bij de zorgaanbieder om zo zijn werk onafhankelijk te kunnen uitvoeren.

### De klachtenfunctionaris (onafhankelijk)

De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de klager en de stichting. Tevens levert de klachtenfunctionaris cijfers aan de voor de kwartaalrapportage en stelt een jaarverslag op.

### **De klachtencommissie (onafhankelijk)**

De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het doen van een schriftelijke uitspraak over de ontvankelijkheid en gegrondheid van een klacht. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en vraagt de betrokkene(n) om een reactie op de klacht. Als het onderzoek is afgerond maakt de klachtencommissie het besluit schriftelijk bekend. Indien nodig, geeft de klachtencommissie aanbevelingen aan de regiomanager en de Raad van Bestuur.

### **De klachtencommissie Wzd**

De klachtencommissie Wzd behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wzd. De klachtencommissie Wzd doet een bindende uitspraak en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder, worden voorgelegd aan de rechtbank.

### **De Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk binnen de in de Wkkgz gestelde termijn van zes weken, een reactie te geven op de uiting van onvrede/klacht.

### **De Geschillencommissie (extern)**

Als een klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie, kan hij het als een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen.

## **3. Uitgangspunten**

De hieronder beschreven uitgangspunten zijn van toepassing op klachten van alle cliënten, hun vertegenwoordigers en hun nabestaanden. Eveneens zijn deze van toepassing op klachten van verwanten, voor zover het gaat om een gebeurtenis die henzelf in de relatie met Sjaloom Zorg is overkomen

- Sjaloom Zorg vindt het belangrijk om goede zorg en diensten te verlenen. Zorg en dienstverlening die bijdraagt aan het verhogen van de kwaliteit van leven. Toch kan er sprake zijn van “onvrede” of “klachten”. Met “onvrede” bedoelen we dat er sprake is van een ontevreden gevoel, een toestand waarin meer wordt verlangd dan dat wat er is, een gevoel van onbehagen of onenigheid.
- Met “klachten” bedoelen we de formele uiting van onvrede, het te kennen geven van de ontevredenheid aan een klachtenfunctionaris, een begeleider, de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
- Sjaloom Zorg neemt iedere vorm van onvrede en klachten serieus. Het is belangrijk dat onvrede en klachten kunnen worden geuit. Sjaloom Zorg luistert zo goed mogelijk naar de geuite onvrede en klachten. Dat betekent ook dat doorgevraagd wordt naar het probleem dat achter de onvrede of klacht kan zitten. Sjaloom Zorg ziet ‘onvrede of ‘klachten’ als gratis advies om haar dienstverlening te kunnen verbeteren. Deze uitingen van onvrede, formeel of informeel, zijn aanknopingspunten om de kwaliteit van leven juist te verbeteren. Samen met de cliënt/verwant wordt gestreefd naar de beste oplossing.
- De driehoek van cliënt, cliëntvertegenwoordiger en medewerker spelen een belangrijke rol bij het bespreekbaar maken en het vinden van een oplossing bij geuite onvrede en klachten. Het bespreken van onvrede en klachten met de betrokken medewerker(s) of team is een logische eerste stap. Daar kan de onvrede of klacht vaak ook snel worden opgelost. Goede communicatie en het geven van (regelmatige) terugkoppelingen zijn hierbij essentieel. De behandeling van onvrede of een klacht is altijd gericht op “het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing”.

- Wanneer de onvrede of klacht niet met de medewerker of het team kan worden opgelost, dan kan deze worden voorgelegd aan de betreffende regiomanager, vervolgens de manager zorg en uiteindelijk de bestuurder van Sjaloom Zorg. Ook zij kunnen helpen bij het vinden van een oplossing. De onvrede of klacht kan ook (en eventueel direct) worden voorgelegd bij de klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie.
- In dit geval wordt de onvrede of klacht geregistreerd en er wordt erover gerapporteerd. Deze rapportage is altijd anoniem.
- De klager wordt advies en bemiddeling aangeboden en bijstand in het bespreekbaar maken van de klacht. Met de klager wordt besproken of de klacht formeel wordt ingediend. Bij een formele indiening wordt een melding van de klacht gestuurd aan de Raad van Bestuur van Sjaloom Zorg.
- Binnen zes weken na de formele melding van een klacht geeft de bestuurder een schriftelijk oordeel. Indien noodzakelijk, kan deze termijn worden verlengd met uiterlijk vier weken, bijvoorbeeld in verband met een onderzoek. De bestuurder kan zich bij zijn oordeel laten adviseren door de klachtencommissie.
- In het schriftelijk oordeel van de bestuurder van Sjaloom Zorg wordt gemotiveerd aangegeven:
  - of degene die de klacht heeft ingediend ontvankelijk is. *Met ontvankelijk wordt bedoeld dat de klacht is ingediend door een cliënt, een vertegenwoordiger of een nabestaande van een cliënt. Of door een verwant voor zover de klacht gaat om een gebeurtenis die hemzelf in de relatie met Sjaloom Zorg is overkomen.*
  - of de klager bij Sjaloom Zorg aan het juiste adres is. De klacht moet gaan over het gedrag of functioneren van medewerkers van Sjaloom Zorg of moet gericht zijn tegen Sjaloom Zorg zelf.
  - of de klacht gegrond of ongegrond is. Een klacht kan bijvoorbeeld ongegrond zijn als Sjaloom Zorg volgens wet- en regelgeving of goed zorgverlenerschap juist heeft gehandeld of wanneer de klacht is gebaseerd op een feitelijk onjuiste weergave van de situatie.
  - welke maatregelen naar aanleiding van de klacht worden genomen.
  - binnen welke termijn de maatregelen worden uitgevoerd.
- Indien degene die de klacht heeft ingediend na het schriftelijk oordeel van de bestuurder van mening blijft dat de klacht onvoldoende is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie. Sjaloom Zorg is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.
- Indien ook de uitkomst van de Geschillencommissie niet bevredigend is voor de klager kan met niet in hoger beroep gaan, wel kan de klager het geschil voorleggen aan een civiele (burgerlijk) rechter. Hier geldt wel dat binnen twee maanden na de verzenddatum van de brief waarin de uitspraak van de geschillencommissie staat, de uitspraak voorgelegd moet zijn aan de rechter. Bij de gang naar de rechter is vaak een advocaat geboden waarbij de kosten voor partijen zelf zijn.

#### 4. Rollen en posities

Het formeel uiting geven aan onvrede vindt plaats bij verschillende functionarissen. Deze functionarissen hebben verschillende rollen:

- De klachtenfunctionaris, adviseert of bemiddelt en kan een cliënt, een cliëntvertegenwoordiger, een nabestaande of een verwant bijstaan bij het bespreekbaar maken van de klacht. De klachtenfunctionaris staat tussen de klager en zorgaanbieder in.
- De leden van de klachtencommissie onderzoeken de klacht, horen de klager en de aangeklaagde en geven een onafhankelijke oordeel over de klacht. Dit oordeel leidt

- tot aanbevelingen aan de bestuurder van Sjaloorn Zorg.
- De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt mogelijk bij het verwoorden van de klacht en informeert de cliënt over de rechten en plichten rondom de klachtenregeling.

## 5. Privacy

Al deze functionarissen mogen niets doen zonder toestemming van de klager. Zij mogen ook niet zonder toestemming gegevens verspreiden, tenzij het wettelijk verplicht is om informatie aan derden te overhandigen. Zo'n wettelijke verplichting geldt bij een calamiteit, een (ernstig vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag, seksueel misbruik of een misdrijf. In dit geval meldt de functionaris dit aan de bestuurder. Alle uitingen van onvrede / klachten bij deze functionarissen worden geregistreerd. Jaarlijks wordt anoniem en op hoofdlijnen gerapporteerd middels de voortgangsrapportage.

## 6. Klachten over onvrijwillige zorg

Voor alle cliënten die onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, geldt dat zij de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over onvrijwillige zorg die zij ontvangen. Er zijn zeven onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend. Deze onderwerpen worden beschreven in de beleidsnotitie onvrijwillige zorg. Cliënten kunnen zelf een klacht indienen, maar dit kan ook gedaan worden door de eerste vertegenwoordiger of een nabestaande. Zij kunnen in dit proces bijgestaan worden door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd of de klachtenfunctionaris. Een Wzd-klacht dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur dient de klacht in bij de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is een externe onafhankelijke klachtencommissie. De KCOZ zendt de klager een bewijs van ontvangst van de klacht, waarin de datum van ontvangst is vermeld.

De KCOZ doet binnen twee weken een uitspraak. Als de klacht betrekking heeft op een situatie die niet actueel is, doet de KCOZ binnen vier weken een uitspraak. De KCOZ kan een beslissing waartegen de klacht is gericht schorsen en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De uitspraak van de KCOZ is bindend. Zowel de klager als de zorgaanbieder hebben een beroepsmogelijkheid; de klacht kan worden voorgelegd aan de rechtbank. Als er geen oordeel is van de KCOZ binnen de termijn van vier weken, kan de klacht bij de rechtbank voorgelegd worden zonder dat er een oordeel is van de KCOZ.

## 7. Belangrijke contactgegevens

### De Klachtenfunctionaris

Mw. Annelies van der Ham  
Telefonisch: 0183-682829 (maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag)  
E-mail: klachten@cbkz.nl

### De Klachtencommissie

Klachtencommissie CuraMare / Sjaloorn Zorg  
Postbus 153  
3240 AD Middelharnis  
Telefoonnummer: (0187) 60 76 45 / 06 – 53 58 17 40

### De Klachtencommissie Wzd

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

---

E-mail: info@kcoz.nl  
Telefoonnummer: 085-0772060

### De Cliëntvertrouwenspersoon

Mw. Marijke Snippe  
Telefonisch: 06-12569105  
Email: m.snippe@sjaloomzorg.nl  
Per Brief:

\*\*\*VERTROUWELIJK\*\*\*  
Stichting Sjaloom Zorg  
T.a.v. Mevr. M. Snippe  
p/a Watertoren 20  
3247 CL Dirksland

### De cliëntvertrouwenspersoon Wzd

#### Goeree-Overflakkee:

Mw. Marijke Mulder  
E-mail: m.mulder@hetlsr.nl  
Telefoon: 06 - 151 278 74

Mw. Anja Noorlander  
E-mail: a.noorlander@hetlsr.nl  
Telefoon: 06 - 252 726 97

#### Zeeland:

Mw. Wilma van Beek  
E-mail: w.vanbeek@hetlsr.nl  
Telefoon: 06 - 251 512 47

### De Geschillencommissie (extern)

De geschillencommissie gehandicaptenzorg (VGN) (ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken)

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/onze-rol-en-de-wkkgz/de-geschillencommissie/>