

Klachtenregeling Siem

Cliënten WMO Begeleiding

Klachtenregeling Siem	
Versie	Versie 1
Bestemd voor:	(Ex)cliënten en vertegenwoordigers van Siem (WMO Begeleiding)
Relevante externe bronnen	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg, Klachtenregeling GGz Brebrug en RIBW Brabant
Herziening en evaluatie	Maart 2025
Documenteigenaar	Kwaliteitsmedewerker

Documenthistorie			
Versie	Status	Datum	Opmerkingen
1	Definitief	11-03-2024	

1. Algemene bepalingen

In dit reglement wordt beschreven hoe binnen Siem wordt omgegaan met de behandeling van klachten, zoals het melden, registreren en het afhandelen van klachten van cliënten.

Siem doet haar uiterste best om iedere cliënt van goede zorg te voorzien. Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt niet geheel tevreden is over de dienstverlening. Deze onvrede kan leiden tot een klacht. Door klachten van cliënten serieus te nemen en samen te zoeken naar oplossingen, wordt een bijdrage geleverd aan de tevredenheid van de cliënten en kunnen verbeteracties in gang worden gezet. Hierin wordt gestreefd naar een laagdrempelige wijze van de klachtenbehandeling.

De Wet kwaliteit klachten en geschillenzorg (wkkgz) geeft aan hoe zorginstellingen om moeten gaan met klachten van cliënten, maar ook van medewerkers die een misverstand constateren.

1.1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. (Ex-)cliënt: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie Siem zorg verleent of heeft verleend.
- b. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap (ex-)cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de (ex-)cliënten Siem.
- c. Combinanten: Stichting RIBW Brabant, Stichting Amarant, Stichting SMO Traverse, Stichting Prisma en Impegno Begeleiding B.V.
- d. Geschil: indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de (ex)cliënt en/of vertegenwoordiger is opgelost en de (ex)cliënt en/of vertegenwoordiger daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
- e. Geschillencommissie: adviseert en bemiddelt, of doet een uitspraak.
- f. Klacht: een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een (ex-)cliënt, door Siem of door een persoon die voor Siem werkzaam is.
- g. Klachtencoördinator: is verantwoordelijk voor het organiseren en coördineren van het klachtenproces binnen Siem.

- h. Klachtenfunctionaris /klachtenbeheerder: degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van formele klachten binnen een moederorganisatie.
- i. Klachtenregeling: een document, waarin vermeld staat op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan en hoe dit wordt verwerkt.
- j. Klager: degene ((ex-)cliënt, vertegenwoordiger) die de klacht indient.
- k. Moederorganisatie: de organisatie waar de medewerker(s) van het samenwerkingsverband in dienst is.
- l. Siem: samenwerkingsverband van verschillende zorgorganisaties (moederorganisaties);
- m. Vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de (ex-)cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de (ex-)cliënt.
- n. Wkkgz: wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.
- o. Zorgaanbieder: Siem; samenwerkingsverband van zorgorganisaties.
- p. Zorgorganisatie: de organisatie waar de medewerker(s) van het samenwerkingsverband in dienst is.

Hoofdstuk 2. Klachtopvang

2.1 Bij wie kan een (ex-)cliënt terecht als hij ontevreden is

Een (ex-)cliënt, vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
2. de teamleider van de medewerker over wie de onvrede gaat;
3. de klachtencoördinator van Siem;
4. de klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) van de moederorganisatie

2.2 De medewerker en de teamleider

1. De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.

2. De medewerker maakt de ontevreden klager indien nodig attent op de klachtenregeling, klachtencoördinator van Siem, klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) van de moederorganisatie en de cliëntvertrouwenspersoon.
3. De medewerker bespreekt de onvrede van de klager met de teamleider met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klager tegenover een teamleider zijn onvrede uit over een medewerker stelt de teamleider de klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de betrokkene dit niet wenselijk vindt.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van (ex)cliënt en/of vertegenwoordiger kan worden tegemoet gekomen, wijst de medewerker de klager op de klachtenregeling en klachtencoördinator van Siem.

2.3 De klachtencoördinator

De klachtencoördinator:

1. Is verantwoordelijk voor het laagdrempelig organiseren en coördineren van het klachtenproces binnen Siem;
2. Ziet er op toe dat de ingediende klacht conform het klachtenreglement wordt opgevolgd;
3. Heeft de bevoegdheid om ter voorbereiding van de klachtenbehandeling alle benodigde informatie te verzamelen;
4. Onderzoekt de klacht en heeft als rol om het eerste (onderlinge) gesprek waar nodig te faciliteren, interne behandeling van de klacht vindt plaats;
5. Draagt er zorg voor, indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van deze interne procedure dat de klacht wordt doorgezet naar de klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) van de juiste moederorganisatie. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na binnenkomst van de klacht;
6. Informeert de klager over de klachtenprocedure bij de moederorganisatie;
7. Neemt een klacht van een klager gedurende of na begeleiding bij 'beschermd wonen' in principe niet in behandeling, deze wordt direct doorgezet naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) van de betrokken organisatie.
Ten aanzien van Beschermd Wonen wordt de eigen klachtregeling van de moederorganisatie gehanteerd.

2.4 De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder)

De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) van de moederorganisatie heeft tenminste de volgende taken:

1. Informeert de klager, medewerkers en derden over de klachtenregeling van de moederorganisatie;
2. Adviseert de klager die overweegt een klacht in te dienen en helpt de klager desgevraagd bij het formuleren van de klacht.;
3. Helpt de klager en degene tegen wie waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
4. Geeft desgevraagd uitleg over de wijze waarop een schadeclaim kan worden ingediend;
5. Informeert de klager desgevraagd over hoe het proces van oordeelvorming over de klacht door de moederorganisatie dan wel Siem tot stand komt;
6. Handelt in overeenstemming met de klachtenregeling van de moederorganisatie.

2.5 De cliëntvertrouwenspersoon

1. Een (ex-)cliënt of diens vertegenwoordiger, die wordt begeleid in de geestelijke gezondheidszorg of gehandicaptenzorg kan gebruik maken van de ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon.
2. De (ex-)cliënt of diens vertegenwoordiger wordt geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en die, voor zover gewenst, aan de zijde van de (ex-)cliënt of diens vertegenwoordiger ondersteuning biedt bij het nemen van de stappen en besluiten, die nodig zijn om voor zijn of haar belangen op te komen. Het verschil met de werkzaamheden en functie van de onafhankelijk klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder), wiens functie gericht is op het oplossen van onvrede of een klacht, wordt uitgelegd.
3. Met toestemming van de klager, behartigt de vertrouwenspersoon de belangen van de (ex-)cliënt.
De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Siem. De hulp van de vertrouwenspersoon is gratis.
4. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Zonder toestemming van de klager bespreekt de vertrouwenspersoon de klacht met niemand anders. Wel registreert de vertrouwenspersoon alle meldingen die hij krijgt, maar het rapporteren aan Siem wordt anoniem afgehandeld.
5. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van Siem;

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

3.1 Het indienen van een klacht

1. Indien het onderlinge gesprek niet tot een (informele) oplossing leidt voor de klager, kan de klager besluiten een officiële klacht in te dienen. Dit kan de klager doen door schriftelijk een klacht in te dienen, via het klachtenformulier op de website van Siem.

De volgende voorwaarden hierbij in acht te nemen:

- a. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend; via het klachtenformulier op de website www.metsiem.nl.

In de klacht staan in ieder geval de volgende gegevens vermeld:

- naam en contactgegevens (adres van degene die de klacht indient);
 - datum van indienen;
 - een omschrijving van de klacht;
 - in het Nederlands ingediend (of indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling);
 - Ondertekening.
- b. Siem kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan bovenstaande punten voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. Een (ex-)cliënt;
 - b. Een wettelijke vertegenwoordiger.
 3. Afwegingskader:
 - a. Klacht over een zorgverlener of zorgaanbieder:

De klacht wordt doorgezet naar de moederorganisatie waar de medewerker in dienst is. De moederorganisatie neemt de klacht in behandeling, waarna het proces van oordeelvorming over de klacht tot stand komt;
 - b. Klacht over de afstemming of samenwerking tussen zorgverleners aangesloten bij het samenwerkingsverband:

Klacht wordt afgehandeld door een nader te bepalen moederorganisatie of door Siem.
 - c. Klacht over onderaannemer (bepaalde tijd)verbonden aan Siem.

De klacht wordt allereerst behandeld door de onderaannemer zelf, waar de medewerker werkzaam is.
De hoofdaannemer (combinant) wordt geïnformeerd over de klacht.

- d. Klacht tijdens of na begeleiding van een cliënt bij Beschermd Wonen, klacht wordt in principe afgehandeld door de moederorganisatie waar de medewerker werkzaam is.

3.2 Ontvangstbevestiging klacht

Ontvangstbevestiging van de klacht:

- a. Na verzending van de klacht via de website ontvangt de klager automatisch een kopie van het klachtenformulier als bevestiging;
- b. Wordt door de klachtencoördinator binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum schriftelijk aan de (ex)cliënt en/of vertegenwoordiger bevestigd;
- c. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is;
- d. De dagtekening van de klachtbevestiging (a) geldt als ontvangstdatum.

3.3 In behandeling nemen van de klacht

De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en in behandeling. De klachtencoördinator kijkt naar mogelijke interne oplossingen. Indien interne oplossingen niet adequaat zijn, wordt de klacht doorgezet naar de klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) van de juiste moederorganisatie.

De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) draagt er zorg voor dat de klacht volgens de klachtenregeling van de moederorganisatie wordt afgehandeld.

3.4 Afronding klacht

- Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost rondt de klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) de klacht af.
- De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) draagt er zorg voor dat binnen 2 weken na afhandeling van de klacht, een terugkoppeling plaatsvindt naar de klachtencoördinator van Siem.

3.5 Registratie klacht

Registratie van een klacht:

- a. Elke ingediende klacht over een gedraging dient door de klachtencoördinator te worden geregistreerd;
- b. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht;
- c. Periodiek stelt de kwaliteitsmedewerker een overzicht op van de klachten ten behoeve van de netwerkmanager.

3.6 Termijn Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

1. De Wkkgz stelt een beoordelingstermijn van zes weken na het formeel (schriftelijk) ontvangen van een klacht. De klachtenfunctionaris

(klachtenbeheerder) draagt de verantwoordelijkheid te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen.

2. Verlengen termijn: De termijn van zes weken kan eenmalig verlengd worden, met maximaal vier weken, als dit nodig blijkt te zijn voor het onderzoek naar de klacht. De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) is verantwoordelijk voor de verslaglegging/documentatie en het bewaken van de termijn. De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) of indien van toepassing de klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk op de hoogte bij vertraging in de behandeling van de klacht.
3. Verjaringstermijn:
 - Een klager kan een officiële klacht indienen over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden tijdens de begeleiding/ondersteuning van Siem in de afgelopen twee jaar.
 - Een klacht kenbaar gemaakt na verloop van de indieningstermijn wordt altijd afgehandeld in de informele sfeer en als zodanig opgenomen in het klachtenregistratiesysteem van Siem.

3.7. Ontvankelijkheid klacht

1. Siem is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. over dezelfde klacht van dezelfde klager al een eerder een oordeel van Siem is geweest;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is;
 - d. er geen sprake is van een klacht als omschreven in het begrip klacht in dit reglement;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is;
 - f. intrekking van de klacht door de klager.

Het intrekken van de klacht kan zowel schriftelijk als mondeling. Dit wordt vastgelegd in het dossier, voorzien van datum, tijdstip en eventuele motivatie voor de beslissing. De klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) bevestigt de klager schriftelijk van het intrekken van de klacht en sluit het klachtendossier. Klachten die ingetrokken zijn worden bijgehouden in het klachtenregistratiesysteem van Siem.

3.8 De externe klachtencommissie

Als een cliënt geen gebruik wil maken van de interne klachtenprocedure binnen Siem, kan de cliënt een klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Siem. Een cliëntvertrouwenspersoon kan hierbij helpen.

De externe klachtencommissie geeft alleen een oordeel over de geldigheid van de klacht, of deze al dan niet gegrond is.

De externe klachtencommissie is bereikbaar via het contactformulier op de website.

3.9 Geschillencommissie Zorg

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. Bij een geschil verschaft de klachtenfunctionaris (klachtenbeheerder) de klager informatie over de Geschillencommissie Zorg.
3. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De commissie is onafhankelijk. De Geschillencommissie Zorg is bereikbaar via [Contact – De Geschillencommissie Zorg](#).
4. Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van de Geschillencommissie Zorg.

3.10 Rechter

De klager kan altijd naar een rechter gaan, bijvoorbeeld de burgerlijke of de tuchtrechter. Een vertrouwenspersoon kan hierbij ondersteuning bieden. Voor juridische ondersteuning kan de klager hulp zoeken bij een jurist of advocaat. Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van een jurist, advocaat of rechter.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

4.1 Kosten

- Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de (ex-)cliënt en/of vertegenwoordiger.
- De kosten voor externe, op initiatief van de (ex-)cliënt en/of vertegenwoordiger zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van de door (ex-)cliënt en/of vertegenwoordiger zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.
- Bij een beroep op de cliëntvertrouwenspersoon via Siem worden geen kosten in rekening gebracht.
- De kosten voor het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie Zorg zijn voor rekening van de klager.

4.2 Toestemming

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen ondernomen zonder toestemming van de (ex-)cliënt en/of vertegenwoordiger.

4.3 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.

4.4 Verwerking persoonsgegevens

- De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens over de klachtbehandeling zoals het documenteren van het verloop en de adviezen. Het opslaan van de gegevens heeft als doel de continuïteit van het proces te waarborgen en het faciliteren van anonieme data ten behoeve van verantwoording en monitoring.
- Siem is verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de verkregen persoonsgegevens vanuit de AVG.

4.5 Registratie, rapportage en signalering

- Indien de klacht wordt geregistreerd, zal deze in een klachtenregistratiesysteem worden opgeslagen. De klachten worden op reguliere basis geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
- Per kwartaal ontvangt de klachtencoördinator een registratieoverzicht van de klachtenbeheerder van de moederorganisatie(s), cliëntvertrouwenspersoon en externe klachtencommissie.
- In het registratieoverzicht benoemen de klachtenbeheerder van de moederorganisatie(s), cliëntvertrouwenspersoon en externe klachtencommissie het aantal klachten en wat voor soort klachten het waren. Aanbevelingen worden opgenomen.
- Gegevens over klachten zijn zonder namen zodat de mensen niet herkenbaar of op te sporen zijn. De klachten (in samenhang met de incidenten en calamiteiten) worden door de kwaliteitsmedewerker jaarlijks geanalyseerd door middel van een retrospectieve risicoanalyse.
- De resultaten van de risicoanalyse worden binnen een week verstuurd naar de netwerkmanager van Siem.
- De resultaten van de retrospectieve risicoanalyse worden gebruikt als verbeteractie en het registratiesysteem wordt geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

4.6 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.
- Klachtenformulieren en dossiers worden digitaal opgeslagen en bewaren we maximaal 5 jaar. Daarna worden de formulieren en dossiers vernietigd.

4.7 Openbaarmaking klachtenregeling

Siem brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op de klachtenprocedure en deze klachtenregeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

4.8 Evaluatie

1. De netwerkmanager evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de netwerkmanager dit wenselijk vindt.
2. De netwerkmanager betreft bij iedere evaluatie ten minste de stuurgroep van Siem.

4.9 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de stuurgroep.

4.10 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na de bekendmaking.
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.