



Werkwijze klachten van cliënten

Inleiding

Deze klachtenregeling van SONB is opgesteld conform de eisen van de HKZ-normen en de relevante wetgeving: Wkkgz, Wzd, Wlz, Zvw en Wmo. Het doel is om klachten van cliënten, naasten en andere direct betrokkenen zorgvuldig, transparant en laagdrempelig te behandelen.

Wettelijk kader

- Wkkgz: verplicht klachtenregeling, klachtenfunctionaris, geschillencommissie.
- Zvw/Wlz: eisen aan kwaliteit en toegankelijkheid van zorg.
- Wmo: SONB hanteert dezelfde eisen als onder de Wkkgz.
- HKZ-normen: eisen aan continue verbetering, cliëntgerichtheid en transparantie.

Reikwijdte

- Geldt voor cliënten die zorg ontvangen op basis van Wlz, Zvw of Wmo.
- Nabestaande, vertegenwoordigers en nabestaanden kunnen ook een klacht indienen.

Klachtenprocedure

- Informeel: tip over verbetering kwaliteit van zorg of klacht bespreken met medewerker of leidinggevende.
- Formeel: schriftelijk of per e-mail indienen bij interne klachtenfunctionaris.
- Extern: Inschakelen van de externe klachtenfunctionaris.
- Indien van toepassing, doorverwijzing naar erkende geschillencommissie.

Rollen en verantwoordelijkheden

- Medewerker: signaleert en bespreekt onvrede, verwijst door naar de Interne klachtenfunctionaris.
- Leidinggevende: ondersteunt bij informele afhandeling.
- Klachtenfunctionaris: biedt onafhankelijke ondersteuning en bemiddeling.
- Klachtencommissie: beoordeelt formele klachten en adviseert.
- Raad van Bestuur: neemt besluiten op basis van advies.

Termijnen

- Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen.
- Reactie binnen 6 weken.
- Indien nodig, verlenging tot maximaal 10 weken met kennisgeving.

Registratie en rapportage

- Alle klachten worden geregistreerd.
- Uitkomsten worden vastgelegd en verbeteracties uitgevoerd.
- Jaarlijkse rapportage aan de Raad van Bestuur met trends en aanbevelingen.

Toegankelijkheid

- Informatie beschikbaar via website, folders en bij intake.
- Regeling is begrijpelijk en laagdrempelig opgesteld.

Klachtenregeling

Artikel 1 – Doel en reikwijdte

- Zorgvuldige, transparante en toegankelijke klachtenprocedure.
- Van toepassing op cliënten onder Wkkgz, Wzd en Wmo.
- Klachten worden eerst besproken met direct betrokkenen.
- Vertrouwelijke behandeling conform AVG.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

- Cliënt: ontvangt zorg van SONB.
- Vertegenwoordiger: wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande.
- Klager: cliënt of vertegenwoordiger die een klacht indient.
- Klachtenfunctionaris: onafhankelijk persoon aangewezen door Raad van Bestuur.
- Raad van Bestuur: eindverantwoordelijk voor formele behandeling.

Artikel 3 – Stappenplan klachtenafhandeling

Interne afhandeling

Stap 1 – Onderling overleg

- Klacht melden bij medewerker of leidinggevende.
- Klacht afgerond: als de klager tevreden is en het probleem is opgelost, wordt de klacht afgesloten.
- Stap 2: als de klager niet tevreden is of het probleem niet opgelost kan worden, volgt de formele procedure.

Stap 2 – Bemiddeling door interne klachtenfunctionaris

- Onafhankelijke bemiddeling met toestemming van klager.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur SONB

Datum: 20-11-2025

- Bij Wzd-klachten kan Cliëntvertrouwenspersoon Wzd worden ingeschakeld.
- Informele klachten: worden na een gesprek in samenspraak met de klager gesloten.
- Formele klachten: leiden altijd tot een advies aan de Raad van Bestuur (RvB).

Stap 2.1 – Inzet klachtencommissie

- Bij ernstige incidenten (discriminatie, grensoverschrijdend gedrag).
- Bij complexe klachten met meerdere partijen of tegenstrijdige verklaringen.

Stap 3 – Formele behandeling door Raad van Bestuur

- Interne klachtenfunctionaris brengt onafhankelijk advies uit.
- Raad van Bestuur beoordeelt en geeft gemotiveerd oordeel binnen 6 weken (max. verlenging 4 weken).

Stap 4 – Uitkomst en externe afhandeling

- Klacht is naar tevredenheid opgelost, klacht wordt formeel afgerond.
- Indien ontevreden met de uitkomst kan de klacht opgeschaald worden naar de externe klachtenfunctionaris. Externe behandeling kan alleen plaatsvinden als de interne stappen van de klachtenregeling is afgerond.
- Uitkomst niet naar wens: klacht binnen 12 maanden indienen bij Geschillencommissie Zorg.
- Externe klachtenfunctionaris helpt bij formuleren van klacht.
- Uitspraken van de Geschillencommissie Wkkgz zijn in principe bindend (artikel 7:904 BW).
- Bij Wzd-klachten: Cliëntvertrouwenspersoon Wzd en klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
- Andere instanties: rechter, tuchtrechter, IGJ, gemeentelijke Wmo-klachtenregeling.

Artikel 4 – Overige bepalingen

1. Klachten ouder dan 1 jaar worden niet behandeld (uitzondering: schadeclaims tot 5 jaar).
2. Klachten over andere zorgaanbieders worden doorgestuurd, tenzij bezwaar.
3. Een klacht is niet-ontvankelijk als deze niet aan de formele eisen voldoet, bijvoorbeeld: - ingediend bij verkeerde instantie
- te laat ingediend
- indiener is geen belanghebbende
- onderwerp valt buiten bevoegdheid
- klacht is al behandeld

4. Samenwerking bij gecombineerde klachten.
5. Klachtenprocedure is kosteloos voor de cliënt.
6. Klachtdossiers worden max. 2 jaar bewaard (verlenging indien nodig).
7. Geheimhouding verplicht voor alle betrokkenen.

Artikel 5 – Contact en bereikbaarheid

- Interne klachtenfunctionaris SONB: verbeterpunt@cleijenborch.nl of via Formulier Verbeterpunt, Klacht, Tip of Compliment te vinden op www.sonb.nl
- Externe klachtenfunctionaris: Arjen Meeuwsen arjenmeeuwsen@hotmail.com
- Geschillencommissie Zorg: www.degeschillencommissiezorg.nl , Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- Cliëntvertrouwenspersoon Wzd: via SONB en website.

Artikel 6 – Evaluatie en wijziging

1. Evaluatie binnen 2 jaar na inwerkingtreding, daarna zo vaak als nodig.
2. Wijzigingen alleen met instemming van cliëntenraad.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Klachtenprocedure bij Wzd-zorg

Voor cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt een aparte klachtenroute.

Bijlage (1): Begrippenlijst afkortingen

Bijlage:

Begrippenlijst afkortingen

- **Wkkgz** – *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*
Regelt de kwaliteit van zorg en verplicht een klachtenregeling, klachtenfunctionaris en geschillencommissie.
- **Wzd** – *Wet zorg en dwang*
Wet voor cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen, zoals bij dementie of verstandelijke beperking.
- **Wlz** – *Wet langdurige zorg*
Regelt zorg voor mensen die permanent intensieve zorg nodig hebben.
- **Zvw** – *Zorgverzekeringswet*
Regelt de verplichte basisverzekering voor medische zorg in Nederland.
- **Wmo** – *Wet maatschappelijke ondersteuning*
Regelt ondersteuning voor mensen die hulp nodig hebben bij zelfstandig wonen en participatie in de samenleving.
- **HKZ** – *Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector*
Normen voor kwaliteitsmanagementsystemen in de zorg, gericht op continue verbetering en cliëntgerichtheid.
- **AVG** – *Algemene Verordening Gegevensbescherming*
Europese privacywetgeving die de bescherming van persoonsgegevens regelt.
- **SONB** – *Stichting Ouderenzorg Noord-Beveland (verondersteld op basis van context)*
Naam van de zorgorganisatie die de klachtenregeling hanteert.
- **EVV** – *Eerst Verantwoordelijke Verzorgende*
Verzorgende die de coördinatie van zorg voor een cliënt op zich neemt.
- **IGJ** – *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*
Toezichthouder op de kwaliteit, veiligheid en rechtmatigheid van zorg.
- **BW** – *Burgerlijk Wetboek*
Verzameling van Nederlandse civiele wetten, waaronder bepalingen over bindende uitspraken van geschillencommissies.