

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

UITVOERINGSREGELING Wzd

1. Voor behandeling van de klachten is een Klachtenregeling Wzd opgesteld. Deze Uitvoeringsregeling Wzd is daarvan een nadere uitwerking.
2. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de klachtenregeling van de zorgaanbieder en de uitvoering daarvan in de organisatie van de zorgaanbieder. In de klachtenregeling van de zorgaanbieder is de RKC opgenomen, volgens het bepaalde in de in de Klachtenregeling Wzd en de Uitvoeringsregeling Wzd.
3. De RKC heeft voor de behandeling van de Wkkgz, WMO en Wzd klachten één commissie samengesteld. Aangezien hierbij een groot aantal zorgaanbieders betrokken is, is het niet werkbaar om elke cliëntenraad direct bij elke benoeming van leden te betrekken. **De volgende werkwijze is afgesproken:**
 - Indien een vacature ontstaat in de RKC, dan draagt de RKC hiervoor minimaal 1 persoon voor en geeft dit aan bij de contactpersoon (zie bijlage 7).
 - Na akkoord van de contactpersoon stuurt de ambtelijk secretaris de voordracht naar de bestuurders van de aangesloten organisaties. Gevraagd wordt of de bestuurders bezwaar hebben tegen deze voordracht.
 - Tegelijkertijd vraagt de ambtelijk secretaris aan de bestuurder om de voordracht voor te leggen aan diens cliëntenraad.
 - Indien de bestuurders en minimaal drie cliëntenraden akkoord gaan met de voordracht dan vindt de benoeming plaats. Zo nodig draagt de RKC een andere persoon voor.
4. In bijlage 1 is de werkwijze van de RKC opgenomen.
5. Het ambtelijk secretariaat wordt gevoerd door Helma Martens en is bereikbaar via:
Post: Postbus 9630, 4801 LS Breda
Email: helma.martens@benoe.nl
Tel: 06 20156328
6. Voor de RKC, Uitvoeringsregeling Wkkgz, is onverminderd van toepassing:
 - De communicatie en het overleg, zoals beschreven in bijlage 2. Voor de RKC, onderdeel Wzd, wordt rechtstreeks met de aangesloten instellingen gecommuniceerd. Er is dus geen sprake van een aparte contactpersoon of een stuurgroep.
 - De afspraken aangaande de kosten en financiën, zoals beschreven in bijlage 4, 5 en 6 van de Uitvoeringsregeling Wkkgz, zijn onverminderd van toepassing. Algemene kosten die worden gemaakt voor behandeling van de Wzd klachten worden in rekening gebracht bij de organisaties die voor behandeling van de Wzd klachten zijn aangesloten. Deze kosten worden op voorhand aan de aangesloten organisaties voorgelegd. De kosten van de behandeling van een Wzd klacht zijn voor rekening van de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
 - Het rooster van aftreden, bijlage 7 van de Uitvoeringsregeling Wkkgz, is onverminderd van toepassing.
7. In bijlage 2 is deze Uitvoeringsregeling Wzd ondertekend door de aangesloten zorgaanbieders.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Deze uitvoeringsregeling is opgesteld met en akkoord bevonden door Zorgbelang Brabant.

Zorgbelang Brabant

Datum

Plaats

Naam Mevrouw J. van den Hoek

Handtekening

Deze Uitvoeringsregeling treedt in werking op 1 januari 2022.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Bijlage 1 Uitgewerkte procedure

Stap		Uitvoering door		Tijdslijn (ten laatste op)
1. Melding klacht.		klager		Dag 1
2. Via telefoon of mail klacht met procedurevoorstel voorleggen aan voorzitter en/of vicevoorzitter. Voorzitter bepaalt de ontvankelijkheid van de klacht.		ambt. secr. voorzitter		Dag 2
3. Telefonisch/mail contact met klager. Bespreken of klager gemachtigd is om de klacht in te dienen. Zo nodig een voorbeeld machtiging naar klager sturen. Ontvangstbevestiging sturen, met datum van ontvangst, dat klager zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure en dat er de mogelijkheid is tot bijstand door een clientvertrouwenspersoon. Vermelden dat de RKC voor beoordeling van de klacht kennis zal nemen van informatie uit het dossier van de cliënt. Vermelden dat klager hiertegen binnen een week bezwaar kan aantekenen. Ook vermelden dat klager een verzoek tot schorsing in kan dienen, conform artikel 56a.1 van de Wzd.		ambt. secr.		Dag 1
	Indien een verzoek tot schorsing binnenkomt: a. De voorzitter RKC hoort samen met één van de leden van de zittingscommissie en/of de ambtelijk secretaris tenminste de klager en Wzd-functionaris.	Klager Voorzitter RKC Wzd functionaris	De 2e dag na verzoek tot schorsing	
	b. Voorzitter RKC beslist over het schorsingsverzoek en deelt dit mondeling mede aan klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.	Voorzitter RKC	De 4e dag na verzoek tot schorsing	
	c. De voorzitter RKC stuurt het besluit aangaande de schorsing naar de klager en en degene op wie de klacht betrekking heeft.	Voorzitter RKC	De 4e dagen na verzoek tot schorsing	
4. Klacht versturen naar aangeklaagde met verzoek om nadere informatie binnen 2 werkdagen.		ambt. secr.		Dag 2
5. Nadere informatie opstellen en tijdig overeenkomstig sub 4 toesturen aan RKC en klager.		zorgaanbieder		Dag 3

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Stap	Uitvoering door	Tijdslijn (ten laatste op)
6. Organiseren van de hoorzitting, binnen een week na ontvangst van klacht: - Met voorzitter bespreken welke leden moeten worden gevraagd (letten op beschikbaarheid en aard van de klacht). → zittingscommissie - Met klager, betreffende leden, voorzitter en zorgaanbieder de datum vastleggen voor de hoorzitting. - In overleg met de zorgaanbieder de plaats van de hoorzitting bepalen (zo dicht mogelijk bij de cliënt). - De uitnodigingen voor de hoorzitting naar alle betrokkenen sturen. In de uitnodiging aangeven dat sprake is van een gezamenlijke zitting. Als klager en/of organisatie dit wensen kan een gedeeltelijk gescheiden hoorzitting worden georganiseerd.	ambt. secr.	Dag 2 Hoorzitting uiterlijk op dag 7
7. Met voorzitter overleggen welke documenten¹ moeten worden opgevraagd: medisch dossier, verpleegkundig dossier en protocollen. Documenten bij de zorgaanbieder opvragen en zorgen dat de zittingscommissie deze voor de hoorzitting heeft.	ambt. secr.	Overleg dag 2.
8. Hoorzitting a. Vooroverleg leden klachtencommissie: - Bespreken bevindingen uit de dossiers en protocollen - Afspreken tafelschikking - Afspreken aanpak van het gesprek - Ambtelijk secretaris roept klager b. Gezamenlijke hoorzitting met klager en zorgaanbieder - De voorzitter licht de procedure toe: gezamenlijke zitting en beslissing binnen twee weken na ontvangst klacht - De voorzitter vertelt de inhoud van de klacht zoals deze uit het klaagschrift naar voren komt. Ook vertelt de voorzitter de inhoud van de nadere informatie van de zorgaanbieder. - De voorzitter geeft de klager het woord om het klaagschrift toe te lichten. - De voorzitter geeft een samenvatting van hetgeen de klager aangeeft. - De voorzitter vraagt aan leden van de commissie of zij vragen hebben. Leden stellen hun vragen. - Er wordt door voorzitter en leden doorgevraagd op onderdelen die van belang zijn. - De voorzitter geeft de zorgaanbieder het woord om de nadere informatie toe te lichten. Dit gebeurt punt voor punt vanuit de samenvatting van de aangegeven klachten. - De voorzitter geeft een samenvatting van hetgeen de zorgaanbieder aangeeft. - De voorzitter vraagt aan leden van de commissie of zij vragen hebben. Leden stellen hun vragen.	voorzitter en vicevoorzitter/ leden, ambt. secr. voorzitter en vicevoorzitter/ leden, ambt. secr.	Hoorzitting uiterlijk op dag 7 30 minuten 1 uur

¹ Dit is niet mogelijk indien de cliënt is overleden. Alleen in zwaarwegende gevallen kan het dossier dan worden geopend en dit is ter bepaling door de rechter.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Stap	Uitvoering door	Tijdslijn (ten laatste op)
Vervolg 8. - Er wordt door voorzitter en leden doorgevraagd op onderdelen die van belang zijn. - De voorzitter sluit af met een samenvatting van hetgeen besproken is. - De voorzitter dankt de klager en zorgaanbieder voor hun toelichting en sluit de zitting. - Klager en zorgaanbieder verlaten de bijeenkomst. - De ambtelijk secretaris maakt van de hoorzitting een verslag. c. Nabespreking leden klachtencommissie: - Bespreken bevindingen van de hoorzitting - Bespreken conclusies als basis van de beslissing		30 minuten
9. Schrijven verslag hoorzitting en voorstel beslissing en dit naar de leden van de zittingscommissie sturen. Beslissing aanpassen en definitieve versie ondertekenen door voorzitter en ambtelijk secretaris.	ambt. secr. en voorzitter	De dag na de hoorzitting
10. Na aanpassing, beslissing sturen naar a. de klager; b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is; c. degene op wie de klacht betrekking heeft; d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder; e. de zorgverantwoordelijke; f. de IGJ.	ambt. secr.	Uiterlijk dag 14

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Bijlage 2 Ondertekening

De Raden van bestuur van onderstaande zorgaanbieders verklaren de RKC te hebben ingesteld voor de behandeling van de op hun zorginstelling(en) betrekking hebbende Wzd-klachten:

Avoord Zorg & Wonen, Etten Leur

Raffy-Leystroom, Breda

Datum

Datum

Plaats

Plaats

Naam

Naam

Handtekening

Handtekening

De Wijngaerd, Made

Het Hoge Veer, Raamsdonksveer

Datum

Datum

Plaats

Plaats

Naam

Naam

Handtekening

Handtekening

Park Zuiderhout, Teteringen

Zorgstichting 't Heem, Udenhout

Datum

Datum

Plaats

Plaats

Naam

Naam

Handtekening

Handtekening