

## UITVOERINGSREGELING

1. Bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant, advies inzake WMO klachten (verder te noemen: RKC) zijn de zorgaanbieders aangesloten die zijn opgenomen in bijlage 1.
2. De RKC werkt volgens de Modelklachtenregeling van Actiz (variant B, met klachtencommissie) versie 2019 (verder te noemen: Modelregeling). In deze Uitvoeringsregeling zijn alleen de wijzigingen op de Modelregeling opgenomen en is een aantal onderwerpen nader uitgewerkt.
3. 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 Modelregeling en deze Uitvoeringsregeling.
4. In deze Uitvoeringsregeling zijn alleen de WMO klachten opgenomen. De Wkkgz en WZD klachten zijn opgenomen in een separate Uitvoeringsregeling van de RKC. De RKC behandelt dus enerzijds Wkkgz en WZD klachten en anderzijds WMO klachten. Beide onderdelen zijn in een gescheiden structuur opgenomen.
5. In artikel 6 van de Modelregeling is de Samenstelling van de RKC geregeld.

Aan lid 2 is toegevoegd: **Personen die werkzaam zijn bij of voor één van de aangesloten zorgaanbieders zijn niet benoembaar tot lid.**

In de Modelregeling is het **adviesrecht van de cliëntenraad** niet meer opgenomen. In 2021 is door de RKC de volgende werkwijze 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.

Ondanks dat het adviesrecht aangaande de benoeming leden van de RKC niet meer is opgenomen in de Modelregeling, blijft deze afspraak gehandhaafd.

6. In artikel 33 wordt ingegaan op het Jaarverslag en reglement. In aanvulling daarop: De zorgaanbieder waarover één of meerdere klacht(en) zijn ontvangen, ontvangt een verslag van het aantal en de aard van de ontvangen klachten en de strekking van gegeven adviezen. Elke zorgaanbieder ontvangt een geanonimiseerd verslag van het totaal van de ontvangen klachten: het aantal, de aard en de strekking van gegeven adviezen.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake WMO klachten*

7. In artikel 35, Evaluatie is aangegeven dat de regeling binnen twee jaar na inwerkingtreding wordt geëvalueerd. Zo nodig vindt jaarlijks een bijeenkomst met aangesloten organisaties plaatsvindt, waarin onder andere wordt geëvalueerd (zie bijlage 2).
8. In bijlage 3 is de werkwijze van de RKC opgenomen.
9. Het ambtelijk secretariaat wordt gevoerd door Helma Martens en is bereikbaar via:  
Post: Postbus 9630, 4801 LS Breda  
Email: [helma.martens@benoe.nl](mailto:helma.martens@benoe.nl)  
Tel: 06 20156328
10. De regeling aangaande de financiën van de RKC is opgenomen in bijlage 4. De contactpersoon financiën is een bestuurder van één van de aangesloten zorgaanbieders. Elke drie jaar wordt in beginsel een andere contactpersoon financiën benoemd.  
De kosten van de hoorzitting en de verrekening van algemene kosten is opgenomen in bijlage 5. In bijlage 6 is de vergoeding voor leden vermeld.
11. In bijlage 7 is het rooster van aftreden met de huidige leden opgenomen. Een jaar voor de datum van aftreden wordt gestart met de benoemingsprocedure, zoals vermeld bij 4.

Deze Uitvoeringsregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2024.

## Bijlagen

Bijlage 1 Aangesloten zorgaanbieders .....	4
Bijlage 2 Communicatie en besluitvorming .....	5
Bijlage 3 Uitgewerkte procedure .....	6
Bijlage 4 Afspraken financiën RKC.....	9
Bijlage 5 Verdeling algemene kosten.....	10
Bijlage 6 Vergoeding voor leden van de RKC.....	12
Bijlage 7 Rooster van aftreden.....	13

## Bijlage 1 Aangesloten zorgaanbieders

Avoord Zorg & Wonen, Etten Leur

St. Egala Zorg, Breda

Het Hoge Veer, Raamsdonksveer

Maaswaarden ouderenzorg, Aalburg

Mijzo, Waalwijk

Park Zuiderhout, Teteringen

Zorgcentrum St Franciscus, Gilze

Stichting Thebe Zorggroep

De Wijngaerd, Made

't Heem, Udenhout

## Bijlage 2 Communicatie en besluitvorming

### Jaarlijks overleg RKC en aangesloten zorgaanbieders

Onder meer worden de volgende onderwerpen gesproken:

- Jaarrekening van het afgelopen jaar
- Begroting van het komende jaar
- Verdeling van de kosten over de aangesloten zorgaanbieders
- Geanonimiseerd verslag van de behandelde klachten in het afgelopen jaar
- Rooster van aftreden
- Taken en profiel leden
- Uitvoeringsregeling
- Wat verder nodig is

Tijdens de bijeenkomst worden onderwerpen besproken, besluiten genomen en stukken vastgesteld.

Deze bijeenkomst kan jaarlijks plaatsvinden. Elke zorgaanbieder wijst een vertegenwoordiger aan die hiervoor wordt uitgenodigd. De ambtelijk secretaris regelt dit overleg. Namens de klachtencommissie zijn de voorzitter, vicevoorzitter en ambtelijk secretaris aanwezig.

Eén of twee bestuurders vertegenwoordigen de aangesloten zorgaanbieders bij kwesties die niet kunnen wachten tot de volgende jaarvergadering. Van overleg wordt een verslag gemaakt, dat met aangesloten zorgaanbieders wordt besproken tijdens het jaarlijks overleg.

De contactpersonen worden benoemd voor een periode van drie jaar.

Vanaf 1 september 2021 is de heer C. Hoek, directeur-bestuurder Park Zuiderhout, contactpersoon namens de organisaties.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake WMO klachten*

### Bijlage 3 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 1
3. Zo nodig telefonisch/mail contact met klager. Klager vragen of al contact is geweest met de klachtenfunctionaris (kf) van de zorgaanbieder. Indien er geen contact is geweest en/of indien klager dit wenst voorstellen de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris (kf) van de zorgaanbieder op te lossen. Voorleggen of klager zelf contact met de kf opneemt of dat ambt. secr. deze doorstuurt. Een notitie maken van het telefoongesprek. Bespreken of klager gemachtigd is om de klacht in te dienen. Zo nodig een voorbeeld machtiging naar klager sturen. Ontvangstbevestiging sturen. Hierin vermelden dat klager zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Ook 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.	ambt.secr.	Dag 1 of 2
4. Klacht versturen naar klachtenfunctionaris/of klager neemt zelf contact op voor interne bemiddeling → einde klachtbehandeling of Klacht versturen naar bestuurder met verzoek om nadere informatie.	ambt.secr.	Dag 3
5. Indien de klacht niet wordt verstuurd door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe heeft gemachtigd, wordt een kopie van de klacht en de ontvangstbevestiging naar de cliënt gestuurd. De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een week op de klacht te reageren.	ambt.secr.	Dag 3
6. Nadere informatie opstellen en tijdig toesturen.	zorgaanbieder	Dag 12
7. Op voorhand organiseren van de hoorzitting: - Met voorzitter bespreken welke leden moeten worden gevraagd (letten op beschikbaarheid en aard van de klacht). → zittingscommissie - Met klager, betreffende leden, voorzitter en zorgaanbieder een datum vastleggen voor de hoorzitting. - Vragen of er bezwaar is tegen de samenstelling van de zittingscommissie. - Met de zorgaanbieder de plaats van de hoorzitting bepalen (zo dicht mogelijk bij de cliënt).	ambt.secr.	Op dag 3 mee starten en zorgen dat de hoorzitting uiterlijk op dag 35 plaatsvindt.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake WMO klachten*

Stap	Uitvoering door	Tijdslijn (ten laatste op)
8. Nadere informatie doorsturen naar klager met verzoek om reactie.	ambt.secr.	Dag 13
9. Reactie tijdig toesturen.	klager	Dag 20
10. Procedure stoppen Of Hoorzitting door laten gaan	ambt.secr.	Dag 20
11. Als hoorzitting doorgaat, 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 21
12. Met voorzitter overleggen welke documenten <sup>1</sup> moeten worden opgevraagd: medisch dossier, verpleegkundig dossier en protocollen. Documenten bij de zorgaanbieder opvragen en zorgen dat de voorzitter deze een week voor de hoorzitting heeft.	ambt.secr.	Overleg dag 20. Voorzitter heeft stukken 7 dagen voor hoorzitting.
13. 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 advies binnen twee weken. - 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. -	voorzitter en vicevoorzitter/ leden, ambt.secr.          voorzitter en vicevoorzitter/ leden, ambt.secr.	Hoorzitting vindt uiterlijk op dag 35 plaats.  30 minuten          1 uur

<sup>1</sup> 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  
*Advies inzake WMO klachten*

Stap	Uitvoering door	Tijdslijn (ten laatste op)
<p>Vervolg 13.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- De voorzitter geeft een samenvatting van hetgeen de zorgaanbieder aangeeft.</li> <li>- De voorzitter vraagt aan leden van de commissie of zij vragen hebben. Leden stellen hun vragen.</li> <li>- Er wordt door voorzitter en leden doorgevraagd op onderdelen die van belang zijn.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De voorzitter sluit af met een samenvatting van hetgeen besproken is.</li> <li>- De voorzitter dankt de klager en zorgaanbieder voor hun toelichting en sluit de zitting.</li> <li>- Klager en zorgaanbieder verlaten de bijeenkomst.</li> <li>- De ambtelijk secretaris maakt van dit onderdeel een verslag.</li> </ul> <p>c. Nabespreking leden klachtencommissie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bespreken bevindingen de hoorzittingen</li> <li>- Bespreken conclusies als basis van de beslissing</li> </ul>		30 minuten
14. Schrijven verslag en dit naar de leden van de zittingscommissie sturen	ambt.secr.	De dag van de hoorzitting of de dag daarna.
15. Opstellen advies (in artikel 19 van de Modelregeling staat de inhoud van het advies aangegeven) en deze voorleggen aan leden zittingscommissie.	ambt.secr. en voorzitter	Binnen enkele dagen.
16. Opsturen advies met verslagen naar klager, evt. cliënt en zorgaanbieder	ambt.secr.	Dag 42
17. Raad van Bestuur deelt binnen twee weken na het advies van de RKC zijn oordeel over de klacht mee. Deze stuurt hij naar klager en klachtencommissie. Zie verder artikel 20 van de Modelregeling	Raad van Bestuur	Binnen twee weken na 16.
18. Versturen rekening naar zorgaanbieder.	ambt.secr.	Aan het einde van het kwartaal.



## Bijlage 4 Afspraken financiën RKC

Onderwerp	Wat	Wie	Wanneer
Uitgaande facturen naar aangesloten aanbieders	Op basis van de verdeling van kosten jaarlijks facturen versturen naar de aangesloten zorgaanbieders. Daarnaast facturen versturen over de kosten aangaande de behandeling van klachten. De contactpersoon financiën en beheerder rekening over de facturen inlichten. Zo nodig een herinnering sturen naar de aangesloten zorgaanbieders.	Ambtelijk secretaris	Jaarlijkse facturen in januari. Verder na elk kwartaal.
	Controleren of aangesloten zorgaanbieders de factuur hebben betaald en zo nodig een herinnering sturen.	Ambtelijk secretaris	Na ontvangst van de kwartaaloverzichten
Inkomende declaraties en facturen	De declaraties van de leden die meegewerkt hebben aan een klachtafhandeling of andere uren/kosten declareren, worden door de leden via mail naar de ambtelijk secretaris gestuurd. De ambtelijk secretaris verzamelt deze en stuurt het door naar de contactpersoon financiën, die accordeert en stuurt door naar beheerder rekening. Hij zorgt voor betaling.	Leden Ambtelijk secretaris Beheerder rekening	Doorlopend
	Een factuur, die contant moet worden betaald, wordt door de ambtelijk secretaris betaald en op haar maandelijkse factuur gezet. Dit wordt zoveel mogelijk voorkomen.	Ambtelijk secretaris	
	Andere facturen worden door de ambtelijk secretaris naar de contactpersoon financiën gestuurd, die accordeert en stuurt door naar beheerder rekening. Hij zorgt voor betaling.	Ambtelijk secretaris Cont.p. financiën Beheerder rekening	
Boekhouding	Overzicht bijhouden, bestaande uit de periodieke bankrekeningoverzichten van de RKC, met daarbij de facturen. Zowel op papier als digitaal.	Ambtelijk secretaris	Elk kwartaal en jaarafsluiting
Begroting en jaarrekening	De ambtelijk secretaris maakt een financiële jaarafsluiting/jaarrekening en bespreekt deze met de contactpersoon financiën en beheerder rekening.	Ambtelijk secretaris Cont.p. financiën Beheerder rekening	Jaarlijks, januari
	Een begroting opstellen en deze voorleggen aan de contactpersoon financiën	Ambtelijk secretaris	Jaarlijks, eind november
	De jaarrekening en de begroting aan alle aangesloten aanbieders voorleggen.	Ambtelijk secretaris	Jaarlijks in januari, samen met de factuur.

## Bijlage 5 Verdeling algemene kosten

### Inleiding

De Regionale Klachtencommissie heeft voor het behandelen van de WMO klachten een separate begroting, rekening en verdeling van kosten. Aangezien vooraf niet duidelijk is welke algemene kosten er zijn aangaande de WMO klachten wordt voor 2019 gewerkt met een budget van € 5.000 voor de algemene kosten. De kosten voor de behandeling van klachten worden bij de betreffende organisatie in rekening gebracht.

### Verdeling van de algemene kosten

Voor de verdeling van de algemene kosten onder de aangesloten organisaties, wordt de indeling gehanteerd uit de Actiz benchmark van 2014. Het betreft de totale omzet van de organisatie:

- Small omzet < 10 miljoen → 2 organisatie<sup>2</sup> (zie bijlage 1)
- Small/medium: > 10 en < 12 miljoen → 4 organisaties
- Medium: omzet > 12 - < 40 miljoen → 1 organisatie
- Large: omzet > 40 miljoen - < 100 miljoen → 2 organisaties
- Extra large: omzet > 100 miljoen → 1 organisatie

Het budget (€ 5.000) is in 2019 in zes delen verdeeld en als volgt verrekend:

€ 2.250 : 10 rechtspersonen	per organisatie € 225,-
€ 100 : 2 organisatie 'small'	per organisatie € 50,-
€ 800 : 4 organisaties 'small/medium'	per organisatie € 200,-
€ 325 : 1 organisatie 'medium'	per organisatie € 325,-
€ 900 : 2 organisaties 'large'	per organisatie € 450,-
€ 625 : 1 organisatie 'extra large'	per organisatie € 625,-

De kosten bedragen daarmee:

Voor 2 organisatie 'small': € 225 + € 50 =	<u>€ 275</u> per rechtspersoon
Voor 4 organisaties 'small/medium': € 225 + € 200 =	<u>€ 425</u> per rechtspersoon
Voor 1 organisatie 'medium': € 225 + € 325 =	<u>€ 550</u> per rechtspersoon
Voor 2 organisaties 'large': € 225 + € 450 =	<u>€ 675</u> per rechtspersoon
Voor 1 organisatie 'extra large': € 225 + € 625 =	<u>€ 850</u> per rechtspersoon

### 2020, 2021, 2022 en 2023

Afgesproken is om voor 2020 geen financiële bijdrage te vragen aan de organisaties. Indien dit gedurende 2020 nodig blijkt te zijn, zal er alsnog een financiële bijdrage worden gevraagd. Dan zal opnieuw naar de verdeling van kosten en de categorieën (zie bijlage 1 op de volgende blz.) worden gekeken.

Voor 2021, 2022 en 2023 is dezelfde afspraak gemaakt. Vanaf medio 2023 is de WMO regeling slapend gemaakt. Voor 2024 is geen bijdrage van aangesloten organisaties gevraagd.

---

<sup>2</sup> Aantal organisaties is gebaseerd op de situatie in 2019. Bij aanvang waren 10 rechtspersonen voor deze regeling aangesloten. Zie volgende voetnoten.

**Bijlage 1 Categorie van de aangesloten organisaties  
(gegevens 2019)**

Aangesloten organisaties	Categorie
Zorgcentrum St. Franciscus Gilze	small
De Leystroom	small
Park Zuiderhout <sup>3</sup>	small/medium
Zorgorganisatie Het Hoge Veer	small/medium
Zorgplein Maaswaarden	small/medium
Raffy	small/medium
De Wijngaerd	small/medium <sup>4</sup>
Maasduinen	medium
't Heem	medium <sup>5</sup>
De Riethorst Stromenland	large
Avoord Zorg en Wonen	large
Thebe	extra large

---

<sup>3</sup> Deze organisaties zitten net op het randje van 'small' en 'medium'.

<sup>4</sup> De Wijngaerd is vanaf 1 januari 2024 lid voor de WMO regeling. Omdat de regeling slapend is, wordt voor 2024 geen bijdrage gevraagd.

<sup>5</sup> 't Heem is vanaf 1 januari 2024 lid voor de WMO regeling. Omdat de regeling slapend is, wordt voor 2024 geen bijdrage gevraagd.

## Bijlage 6 Vergoeding voor leden van de RKC

### **Vergoeding werkzaamheden voor voorzitter en vicevoorzitter**

Het uurtarief voor de voorzitter en vicevoorzitter bedraagt € 107 per gewerkt uur, exclusief BTW. Indien deze uren klachten betreffen, worden de kosten in rekening gebracht bij de betreffende zorgaanbieder. Indien deze uren andere werkzaamheden betreffen, worden de kosten betaald uit algemene middelen van de RKC

### **Hoorzitting overige leden zittingscommissie**

Hoorzitting, per lid:

- voorbereiding: 1 uur
- hoorzitting: 2 uren
- mede beoordelen advies: 1 uur

Indien de complexiteit het noodzakelijk maakt dat leden extra werkzaamheden verrichten in het kader van een klacht, dit ter beoordeling van de zittingscommissie, dan worden deze uren in rekening gebracht. Dit wordt ter toetsing voorgelegd aan één van beide contactpersonen.

Het uurtarief bedraagt € 80 per uur.

De kosten worden in rekening gebracht bij de betreffende zorgaanbieder.

### **Vergoeding aanwezigheid bij bijeenkomsten van de RKC**

Een keer per jaar komt de RKC bijeen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen en klachten te bespreken. De voorzitter en vicevoorzitter worden op uurbasis betaald (zie eerste regel van deze bijlage). De leden ontvangen € 80,- vacatiegeld indien zij bij de bijeenkomst aanwezig zijn. Tevens worden de reiskosten vergoed obv € 0,30 per kilometer van huis naar vergaderlocatie.

### **Vergoeding bijzondere activiteiten**

Soms wordt van leden van de RKC gevraagd een extra inspanning te leveren, zoals in 2014 voor de evaluatie van het functioneren van de RKC, overleg met de contactpersonen of met het bestuur van een aangesloten zorgaanbieder. Indien dit enkele uren inzet betreft, dan wordt dit op uurbasis vergoed. Het uurtarief voor de voorzitter en vicevoorzitter bedraagt € 107; het uurtarief voor de andere leden bedraagt € 80,-. Indien het een groter project is, dan wordt vooraf een inschatting van het noodzakelijk aantal uren gemaakt. De inschatting van het noodzakelijk aantal uren en de kosten worden vooraf aan de contactpersoon financiën voorgelegd. Tevens worden de reiskosten vergoed obv € 0,30 per kilometer van huis naar vergaderlocatie.

De kosten worden betaald uit algemene middelen van de RKC.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE  
Zorginstellingen Midden en West Brabant  
*Advies inzake WMO klachten*

Bijlage 7 Rooster van aftreden

<b>Leden</b>		<b>Benoemd op</b>	<b>Herbenoemd op</b>	<b>Datum aftreden</b>
Mevr. W. (Wilma) Caris-Verhallen	voorzitter, jurist	01.01.2023	01.01.2026	
Mevr. J (Jiske) Prinsen	vicevoorzitter, jurist	01.10.2018	01.10.2021	01.10.2024
De heer M. (Maarten) Decates	specialist ouderengeneeskunde	01.01.2022	01.01.2025	
De heer J. (Jan) Blokland	specialist ouderengeneeskunde	01.02.2023	01.02.2026	
Mevrouw C. (Corrie) van der Hooft	lid, verpleegkundige	01.09.2022	01.09.2025	
Mevrouw A. (Anneke) Kuijpers	lid	01.05.2021	01.05.2024	