

Klachten- reglement

Datum	11 juni 2020
Versienummer	4.1

Dit reglement is op 11 juni 2020 goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Siriz

Woord vooraf

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet brengt nieuwe regels op het terrein van klachtrecht. Kern van de wet is dat klachten van cliënten van zorginstellingen zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en effectief mogelijk worden afgewikkeld.

In dit reglement is ingespeeld op de nieuwe regelgeving en in lijn daarmee zijn diverse wijzigingen doorgevoerd. Een verdere professionalisering van ons klachtenmanagement acht ik van grote waarde. Immers een effectieve en zorgvuldige behandeling van klachten dient uiteraard de belangen van onze cliënten en versterkt hun positie maar het levert ook een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning van onze organisatie. Een gegronde klacht is voor Siriz altijd een welkom beleidsadvies. Eventuele structurele problemen kunnen bovendien tijdig worden onderkend en aangepakt.

Siriz doet er alles aan om goede preventie, ondersteuning en zorg te bieden. Toch kan er wel eens iets misgaan of kan het zijn dat iemand ergens niet tevreden over is. In veel gevallen kan deze onvrede worden weggenomen door er met elkaar over te praten zodat we het signaal ter harte kunnen nemen en er iets aan kunnen doen. U kunt uw klacht of ongenoegen ook digitaal uiten via de website.

Als u er op die manier niet uitkomt of als u dit niet op deze manier wilt uiten, dan wil ik u in overweging geven om u te wenden tot onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal u verder helpen en u vertellen welke klachtmogelijkheden u heeft, waaronder klachtbemiddeling en een behandeling door een onafhankelijke klachtencommissie. Daarnaast wil ik u er op wijzen dat u zich te allen tijde kunt laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van het AKJ. Meer hierover kunt u vinden in dit reglement en op de website www.siriz.nl/klachtenprocedure.

Ronald Zoutendijk,
bestuurder

DEFINITIES

Artikel 1 – Begripsbepalingen

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a. **Adviseur:** degene door wie de klachtencommissie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met Siriz, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door Siriz wordt geboden.
 - b. **Beklaagde:** degene of degenen op wie de klacht betrekking heeft of hebben.
 - c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Siriz.
 - d. **Cliëntenraad:** de Cliëntenraad van Siriz.
 - e. **Gedraging:** het handelen of nalaten, het innemen van een standpunt of het nemen van een beslissing dan wel het uitblijven daarvan.
 - f. **Gemachtigde:** iemand die gemachtigd is door de cliënt c.q. diens nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van dit klachtenreglement, al of niet in aanwezigheid van de betrokken cliënt of nabestaande.
 - g. **Geschillencommissie:** de door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende onafhankelijke Geschilleninstantie Zorg Algemeen, waarbij Siriz zich heeft aangesloten.
 - h. **Inspectie:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
 - i. **Klacht:** elke door of namens een cliënt naar voren gebracht uiting van onvrede over gedragingen van (medewerkers van) Siriz jegens een cliënt. Betreft de klacht de zorgverlening aan een minderjarige cliënt dan kan de klacht tevens betreffen een gedraging jegens een ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent of een pleegouder.
 - j. **Klachtencommissie:** de externe klachtencommissie van Siriz.
 - k. **Klachtenfunctionaris:** de onafhankelijke deskundige die de klager kosteloos advies geeft met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
 - l. **Klachtenloket:** het klachtenloket van de Geschillencommissie.
 - m. **Klager:** een cliënt, dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, die een klacht indient.
 - n. **Medewerker:** degene met wie door Siriz een of meer van de volgende overeenkomsten is gesloten:
 - arbeidsovereenkomst;
 - overeenkomst tot opdracht;
 - stageovereenkomst;

- vrijwilligersovereenkomst.
 - o. **Ondernemingsraad:** de Ondernemingsraad van Siriz.
 - p. **Partijen:** klager en beklaagde(n).
 - q. **Raad van Bestuur:** het hoogst leidinggevende orgaan van Siriz.
 - r. **Raad van Toezicht:** het toezichthoudend orgaan van Siriz.
 - s. **Siriz:** Stichting Siriz, statutair gevestigd te Gouda.
 - t. **Vertrouwenspersoon:** degene die door Siriz is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand te verlenen aan een klager.
 - u. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na een rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
2. Tenzij anders blijkt of kennelijk anders is bedoeld, sluit een verwijzing naar een begrip of woord in het enkelvoud een verwijzing naar de meervoudsvorm van dit begrip of woord in en omgekeerd.
Tenzij anders blijkt of kennelijk anders is bedoeld, sluit een verwijzing naar het mannelijk geslacht een verwijzing naar het vrouwelijk geslacht in en omgekeerd.

INDIENING EN FORMULERING VAN EEN KLACHT

Artikel 2 – Indiening en formulering klacht

1. In veel gevallen kan onvrede worden weggenomen door erover te praten. Bij een klacht of bij ongenoegen kan contact worden gezocht met de desbetreffende medewerker, zijn leidinggevende of de bestuurder. Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als digitaal worden gemeld. Op de website van Siriz staat hiervoor een klachtenformulier. Zie: www.siriz.nl/klachtenprocedure/klachtenformulier.
2. Klager kan zich te allen tijde kosteloos laten bijstaan door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ - *Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp*. Het AKJ is voor Siriz zowel voor minderjarige als meerderjarige cliënten werkzaam. Een vertrouwenspersoon van het AKJ is bereikbaar via de telefonische adviesdienst (tel. 088-555 1000), de chat (www.akj.nl) en e-mail (info@akj.nl).
3. Klager heeft de mogelijkheid om zich met zijn klacht rechtstreeks te wenden tot een klachtenfunctionaris van Siriz middels het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) via de website klachtenfunctionarissiriz@cbkz.nl.
4. Klager vermeldt hierbij zijn naam en contactgegevens, de datum en de aard en inhoud van zijn klacht. De klachtenfunctionaris neemt de klacht met klager door en wijst klager op de klachtenregeling van Siriz en geeft daarbij waar nodig of gewenst uitleg. Indien klager de klacht niet op schrift heeft gesteld, kan de klachtenfunctionaris hem vragen dit alsnog te doen. Desgewenst maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter

- ondertekening aan de klager wordt voorgelegd.
5. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan:
- de wettelijk vertegenwoordiger van cliënt;
 - de nabestaande van cliënt;
 - de gemachtigde van cliënt.
- Betreft de klacht de uitvoering van zorg aan een minderjarige cliënt dan komt het recht tot indiening van een klacht aanvullend toe aan:
- de ouder zonder gezag;
 - de voogd;
 - de pleegouder;
 - een nabestaande van de in a, c, d, e en f genoemde personen;
 - degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.
6. Klager kan er ook voor kiezen om zich met zijn klacht rechtstreeks te wenden tot de door Siriz ingestelde klachtencommissie, daarbij al dan niet gebruikmakend van ondersteuning door de klachtenfunctionaris (zie artikel 9 en verder). De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:
- Klachtencommissie Siriz
t.a.v. ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM
klachtencommissiesiriz@cbkz.nl*

ADVIES EN ONDERSTEUNING DOOR DE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 3 – De vertrouwenspersoon

- Iemand die jeugdhulp krijgt, heeft altijd recht op een vertrouwenspersoon.
- De vertrouwenspersoon van het AKJ kan altijd door zowel minderjarige als meerderjarige cliënten van Siriz worden benaderd. De cliënt kan met deze vertrouwenspersoon al zijn ervaringen, ongenoegens of klachten bespreken en bekijken hoe hij zijn ongenoegen of klacht bespreekbaar kan maken.
- Wanneer de cliënt besluit een klacht in te dienen, kan de vertrouwenspersoon hem ten aanzien van elk hierna volgend onderdeel van de klachtenprocedure ondersteunen.

ADVIES EN ONDERSTEUNING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 4 – De klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris is een door de Raad van Bestuur benoemde onafhankelijke deskundige die klager kosteloos advies geeft met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- Teneinde de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris te waarborgen en

ongewenste beïnvloeding door Siriz te voorkomen, heeft de klachtenfunctionaris geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Siriz, noch is deze anderszins op directe wijze betrokken bij de dienstverlening geboden door Siriz.

3. Voor de klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.

Artikel 5 – Advies, voorlichting en ondersteuning

De klachtenfunctionaris zal de klager op diens verzoek ondersteunen. De ondersteuning geschiedt kosteloos en bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. voorlichting over de mogelijkheden om zijn klacht aan de orde te stellen;
- b. advies over eventuele andere klachtprocedures die in aanmerking komen indien bijstand en ondersteuning door de klachtenfunctionaris niet het meest aangewezen middel blijkt om de klacht weg te nemen, dan wel als de inspanningen van klager en/of klachtenfunctionaris niet het gewenste resultaat hebben;
- c. eventuele bemiddeling tussen klager en de beklagde(n);
- d. begeleiding van klager in de klachtenbehandeling door de klachtencommissie.

Artikel 6 – Voorlichting over mogelijkheden

1. In samenspraak met klager wordt gericht gekozen door wie en op welke wijze de klacht het best afgewikkeld kan worden, hetgeen mede afhankelijk is van de aard, inhoud en complexiteit van de klacht. De klachtenfunctionaris kan klager voorstellen te kiezen uit:
 - a. klachtafwikkeling door middel van rechtstreeks contact tussen klager en beklagde en/of diens leidinggevende desgewenst bijgestaan door de klachtenfunctionaris;
 - b. klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris met instemming van beklagde;
 - c. klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie;
 - d. indien een klacht de zorgverlening aan een minderjarige cliënt betreft en de rechtmatige klager wendt zich tot de klachtenfunctionaris, dan wijst de klachtenfunctionaris klager expliciet op de mogelijkheid conform de Jeugdwet de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Wenst klager desalniettemin op enig moment alsnog behandeling door de klachtenfunctionaris van zijn klacht dan blijft te allen tijde de mogelijkheid bestaan voor klager zich alsnog tot de klachtencommissie te wenden.
2. De klachtenfunctionaris brengt beklagde en de Raad van Bestuur van Siriz binnen een week na de indiening van de klacht op de hoogte. Daarbij bericht hij tevens over de door klager gekozen wijze van klachtbehandeling.

3. Ongeacht de keuze van klager is iedere behandeling van de klacht steeds gericht op het bereiken van een voor partijen zo bevredigend mogelijke oplossing. De klachtenfunctionaris onderhoudt hiertoe de contacten met zowel klager als beklagde en ziet er op toe dat termijnen bewaakt worden en dat de klacht zorgvuldig onderzocht wordt.
4. De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is gericht op het vroegtijdig wegnemen van onvrede of het bereiken van een voor alle partijen acceptabele oplossing. Hij zal daarbij nimmer handelen op een wijze waarmee klager niet instemt.

Artikel 7 – Registratie werkzaamheden

De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden per kwartaal gezonden aan de Raad van Bestuur.

KLACHTAFWIKKELING DOOR RECHTSTREEKS CONTACT

Artikel 8 – Rechtstreeks contact

1. Ingeval klager zich al dan niet na overleg met de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon, rechtstreeks, al dan niet bijgestaan door de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon, wendt tot beklagde en/of diens leidinggevende zal door beklagde of diens leidinggevende binnen een periode van maximaal vier weken na indiening van de klacht getracht worden het gerezen ongenoegen zo nodig door nader onderzoek zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses en klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.
2. De beklagde of diens leidinggevende wint zo nodig informatie in bij medewerkers die zijn betrokken bij de klacht en heeft inzage in het dossier van klager. Hiervoor is wel voorafgaande toestemming nodig van klager. Deze toestemming kan worden verleend door middel een schriftelijke machtiging tot het verkrijgen van gegevens.
3. Indien na het rechtstreekse contact de klacht naar tevredenheid van partijen is opgelost, stopt de klachtbehandeling en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd. Beklaagde en/of diens leidinggevende brengen zowel de Raad van Bestuur en indien van toepassing ook de klachtenfunctionaris hiervan op de hoogte met toevoeging van eventuele aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering.
4. Als blijkt dat de onvrede van klager door het rechtstreekse contact met beklagde en/of diens leidinggevende binnen de gestelde termijn niet of onvoldoende kan worden weggenomen, zal beklagde of diens leidinggevende de Raad van Bestuur op de hoogte brengen van de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van de klacht met toevoeging van eventuele

aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering. De Raad van Bestuur zal vervolgens zijn gemotiveerde standpunt ten aanzien van de ingediende klacht uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk kenbaar maken aan partijen en de klachtenfunctionaris. Daarbij zal hij ook te kennen geven welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. De Raad van Bestuur kan klager hierbij tevens een voorstel doen om alsnog de weg van klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris of klachtbehandeling door de klachtencommissie te bewandelen.
6. Genoemde termijn van zes weken kan worden verlengd met ten hoogste vier weken, mits klager daarover voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk is geïnformeerd.

KLACHTBEMIDDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 – Klachtbemiddeling

1. Voordat de klachtenfunctionaris daadwerkelijk tot bemiddeling overgaat, dient beklagde binnen een week na het bericht daarover van de klachtenfunctionaris, deze schriftelijk te berichten of hij akkoord gaat met de bemiddeling volgens de bepalingen van dit reglement. Gaat beklagde niet akkoord, dan brengt de klachtenfunctionaris klager daarvan op de hoogte en kan deze alsnog kiezen voor een andere wijze van klachtbehandeling.
2. De klachtenfunctionaris is als bemiddelaar vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht te verrichten. Ook bij bemiddeling geldt dat deze gericht is op het bereiken van een voor de klager en Siriz zo bevredigend mogelijke oplossing.
3. De bemiddelaar spreekt beide partijen en maakt een beknopt verslag van de bemiddelingsgesprekken. Indien de bemiddelaar partijen niet in elkaars tegenwoordigheid spreekt, dan stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de ander is gezegd. Partijen mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon.
4. De bemiddelaar wint zo nodig nadere informatie in bij beklagde. Deze is verplicht de noodzakelijke informatie te verstrekken. Voor het raadplegen van derden heeft de klachtenfunctionaris de toestemming van beide partijen nodig.
5. Medewerkers van de instelling die door de bemiddelaar worden aangesproken, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de Raad van Bestuur van Siriz.
6. De bemiddelaar heeft inzage in het dossier van klager, mits voorafgaande schriftelijke toestemming van klager is verkregen.
7. Indien na bemiddeling door de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid is opgelost, stopt de klachtbehandeling en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd.
8. Indien de bemiddeling binnen een periode van vijf weken na indiening van de klacht niet leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing, zal de

- klachtenfunctionaris overgaan tot beëindiging van de bemiddeling en partijen en de Raad van Bestuur daarover schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte brengen.
9. De Raad van Bestuur zal vervolgens zijn standpunt bepalen over de klacht binnen zes weken na indiening van de klacht en deze schriftelijk kenbaar maken aan partijen en de klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur kan de klager hierbij een voorstel doen om alsnog de weg van klachtbehandeling door de klachtencommissie te bewandelen.
 10. Genoemde termijn van zes weken kan door de Raad van Bestuur worden verlengd met ten hoogste vier weken, mits de Raad van Bestuur klager daarover voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk informeert.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10 – De klachtencommissie

1. Siriz beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie.
2. Indien klager kiest om zijn klacht bij de klachtencommissie in te dienen, zal de commissie de klacht onderzoeken en toewerken naar een objectieerbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan de uitspraak laten vergezellen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

Artikel 11 – Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt voorts gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van preventie, maatschappelijke ondersteuning en zorg.
2. De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur.
3. De cliëntenraad van Siriz wordt door de Raad van Bestuur in de gelegenheid gesteld een bindende voordracht te doen voor een lid en een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie.
4. De Raad van Bestuur van Siriz benoemt ter ondersteuning van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Deze is geen lid van de klachtencommissie.
5. De leden van de klachtencommissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij, de dienstverlening van Siriz.
6. Aan de plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervangend lid treedt op:
 - a. indien een lid van de klachtencommissie door ziekte of anderszins

- verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen;
- b. in geval van een nog niet vervulde vacature in de klachtencommissie;
 - c. indien sprake is van een situatie als bedoeld in lid 5 van dit artikel dan wel artikel 11.

Artikel 12 – Verschoning en wraking

1. De klager en/of de beklaagde kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklaagde.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 13 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de leden van de klachtencommissie is bepaald op vier jaren met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De Raad van Bestuur stelt in overleg met de klachtencommissie een rooster van aftreden vast.

Artikel 14 – Tussentijds einde lidmaatschap commissie

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds:

- a. door het overlijden van het lid van de klachtencommissie;
- b. door schriftelijk bedanken van het lid van de klachtencommissie;
- c. door het besluit van de Raad van Bestuur van Siriz tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid van de klachtencommissie niet in redelijkheid kan plaatsvinden;
- d. door het verstrijken van de periode waarvoor een lid van de klachtencommissie is benoemd.

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 15 – Taken

Tot de taken der klachtencommissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van dit reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.
- c. Siriz wijzen op klachten over een ernstige situatie met een structureel karakter. Een klacht over een ernstige situatie is een klacht over een

risicovolle situatie van structurele aard, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

- d. Indien de klachtencommissie constateert dat de Raad van Bestuur geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van het sub c. genoemde, de situatie melden aan de Inspectie. Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, alsmede van de klager, indien deze daar toestemming voor heeft gegeven. Voordat de commissie tot deze actie overgaat, zal zij Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van Siriz in kennis stellen van het voornemen om de Inspectie in te lichten en hierbij nog de gelegenheid geven om alsnog maatregelen te treffen.

Artikel 16 – Bevoegdheden

Aan de klachtencommissie worden ten behoeve van de uitoefening van haar taken de volgende bevoegdheden toegekend:

- a. het oproepen van partijen en andere medewerkers van Siriz voor hoor en wederhoor;
- b. het instellen van zelfstandig onderzoek;
- c. het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor schriftelijk toestemming door de klager gegeven te worden, voor zover deze betrekking hebben op medewerkers dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de desbetreffende medewerker en de Raad van Bestuur van Siriz;
- d. het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. De Raad van Bestuur en medewerkers van Siriz verlenen hun medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 17 – Indiening van een klacht

De klacht dient bij de klachtencommissie schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie onder vermelding van naam en adres van de betrokken partijen alsmede de redenen van de klacht. Het postadres van de klachtencommissie is: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

Artikel 18 – Bevestiging van ontvangst

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager en licht hem in over de verdere procedure.

Artikel 19 – Beslissing over in behandeling nemen

1. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie brengt na ontvangst van de klacht binnen een week de beklagde, de leden van de klachtencommissie en

de Raad van Bestuur op de hoogte van de ingediende klacht. Ingeval de klacht de Raad van Bestuur betreft moet in de artikelen 18 tot en met artikel 22 in plaats van de Raad van Bestuur gelezen worden: de voorzitter van de Raad van Toezicht.

2. De klachtencommissie neemt uiterlijk een week na ontvangst van de klacht een beslissing over het in behandeling nemen daarvan. Indien de klachtencommissie besluit tot niet in behandeling nemen, deelt de ambtelijk secretaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, de beklaagde alsmede de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om de klacht aan de orde te stellen.

Artikel 20 – Behandeling van de klacht

1. Indien de klachtencommissie besluit tot in behandeling nemen van de klacht, deelt de ambtelijk secretaris dit schriftelijk mee aan partijen, de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur. Tenzij partijen op voorstel van de klachtencommissie afzien van een mondelinge behandeling en instemmen met een schriftelijk hoor en wederhoor, roept de klachtencommissie partijen en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. De klachtencommissie stelt beklaagde in de gelegenheid om tot 5 werkdagen voorafgaande aan de mondelinge behandeling een schriftelijk verweer in te dienen. De ambtelijk secretaris zal een afschrift van het verweerschrift vervolgens zo spoedig mogelijk en bij voorkeur digitaal aan klager en de leden van de klachtencommissie doorsturen.
2. De mondelinge behandeling van de klacht vindt plaats achter gesloten deuren.
3. Van de mondelinge behandeling kan ten behoeve van de verslaglegging een geluidsopname worden gemaakt.
4. Bij niet verschijnen van een van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
5. Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een of meer van de partijen daarom verzoekt of verzoeken, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
6. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de klachtencommissie aanleiding zijn de behandeling te staken of op te schorten.
7. Medewerkers van Siriz die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de Raad van Bestuur.
8. Indien nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de klachtencommissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw

(eventueel schriftelijk) horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen.

Artikel 21 – Spoed, complexiteit en intrekking

1. In spoedeisende gevallen, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie, kan deze besluiten de in dit reglement genoemde termijnen te bekorten. Ook kan de voorzitter, na contact met de Raad van Bestuur teneinde de situatie te bespreken, overgaan tot het nemen van een voorlopige beslissing. In alle genoemde gevallen zal hij de Raad van Bestuur, klager, beklaagde, klachtenfunctionaris en de andere leden van de klachtencommissie in kennis stellen. Tevens zal hij bewaken dat de procedure voor behandeling van de klacht voor het overige conform het reglement verloopt.
2. Indien aan de klachtencommissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe aard, zal de klachtencommissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks blijft bij behandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten dat aanleiding vormde voor de klacht.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld door de klachtencommissie indien zij is ingetrokken. De klachtencommissie komt niet tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stuurt op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager en beklaagde. Tevens doet zij een melding aan de Raad van Bestuur en klachtenfunctionaris met zo nodig een gewogen mening over de mogelijke ernst van het achterliggende probleem en een aanbeveling om hier op andere wijze aandacht aan te besteden.

Artikel 22 – Advies

1. Nadat het onderzoek van de klachtencommissie is afgerond, vindt binnen vijf weken na indiening van de klacht standpuntbepaling door de voltallige klachtencommissie plaats; dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een advies. Indien de klacht de zorgverlening aan een minderjarige cliënt betreft wordt het standpunt van de klachtencommissie tot uitdrukking gebracht in een oordeel. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de klachtencommissie de Raad van Bestuur verzoeken de termijn van de klachtbehandeling te verlengen overeenkomstig artikel 22 lid 2.
2. Verlenging van de termijn kan tevens plaatsvinden wanneer zowel klager als beklaagde schriftelijk instemmen met een door de klachtencommissie voorgestelde verlengingstermijn. De klachtencommissie brengt de Raad van Bestuur van deze instemming op de hoogte.
3. Bij gebreke van eenstemmigheid binnen de klachtencommissie is het

- standpunt van de meerderheid beslissend.
4. Het advies dan wel oordeel bevat in elk geval de volgende elementen:
 - a. Een oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond.
 - b. Een voldoende motivering van het oordeel.
 - c. Een advies over door de (Raad van Bestuur van) Siriz te nemen beslissing(en) en eventuele maatregelen.
 - d. De namen van voorzitter en ambtelijk secretaris onderaan de uitspraak. De ambtelijk secretaris tekent in opdracht nadat de leden van de klachtencommissie hebben ingestemd met de tekst van de uitspraak.
 5. De klachtencommissie maakt haar advies binnen een week na totstandkoming schriftelijk bekend aan de klager, beklagde(n) en Raad van Bestuur van Siriz.

Artikel 23 – Oordeel en maatregelen Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt partijen en de klachtencommissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie doch uiterlijk zes weken na indiening van de klacht schriftelijk mee tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de instelling over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Betreft de klacht de uitvoering van zorg aan een minderjarig cliënt, dan is de Raad van Bestuur gehouden binnen een maand na het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mee te delen aan de klager en aan de klachtencommissie of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Raad van Bestuur noodzaakt, kan deze de in lid 1 genoemde termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. Dit wordt voor het verstrijken van de termijn schriftelijk aan klager en beklagde medegedeeld. Hiermee wordt tevens de in artikel 21 lid 1 genoemde termijn van vijf weken, met vier weken verlengd naar negen weken.

Artikel 24 – Verplichtingen van Siriz

1. Siriz verplicht zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de klachtencommissie.
2. Siriz verplicht zich de klachtencommissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de klachtencommissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
3. Siriz verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de klachtencommissie.

Artikel 25 – Dossiervorming

1. De klachtencommissie houdt schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormt hiervan een dossier dat een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken die betrekking hebben op de klacht daarin opgenomen. Alle stukken, waaronder elektronisch vervaardigde stukken, die betrekking hebben op een klacht worden zodanig bewaard en verspreid, dat de vertrouwelijkheid daarmee naar vermogen is gegarandeerd.
2. De klager alsmede iedere beklagde hebben recht op inzage van het klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de klachtencommissie. Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een dossier blijft tot vijftien jaren na de datum van de uitspraak van de klachtencommissie onder beheer van het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden de klacht betreffende, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 26 – Geheimhouding

1. Voor de leden van de klachtencommissie, hun plaatsvervangers, de ambtelijk secretaris en eventuele adviseurs geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.
2. Partijen en overige bij de klacht betrokken personen worden voorafgaand aan elke behandeling van de klacht bericht over de in het voorgaande omschreven plicht.

Artikel 27 – Jaarvergadering en periodieke rapportage

1. De klachtencommissie vergadert ten minste eenmaal per jaar, bij voorkeur in het eerste kwartaal van een kalenderjaar. Deze vergadering zal zijn gewijd aan algemene zaken, waaronder het jaarverslag en het uitwisselen van informatie over zaken met betrekking tot het functioneren van de klachtencommissie. Naast de leden van de klachtencommissie zal ook de Raad van Bestuur van Siriz worden uitgenodigd door het secretariaat van de klachtencommissie om deel te nemen.
2. De notulen van de vergaderingen als bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden uiterlijk 4 weken daarna verzonden aan de deelnemers in de vergadering.
3. De klachtencommissie maakt jaarlijks binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de

klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de Raad van Bestuur van Siriz.

GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 28 – Geschilleninstantie

1. Voor klachten over keuzehulp is Siriz op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg aangesloten bij de door de minister van VWS erkende geschilleninstantie Geschillencommissie Zorg Algemeen (GZA).
Meer over de Geschillencommissie is te vinden op de website: [Geschillencommissie Zorg Algemeen \(GZA\)](#).
2. De weg naar de Geschillencommissie staat niet open voor klachten die betrekking hebben op ondersteuning en zorg die Siriz verleent op basis van de Jeugdwet en/of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
3. Klager, zijn nabestaande of vertegenwoordiger, kan zich tot de Geschillencommissie wenden indien:
 - a. Siriz niet over een regeling zou beschikken voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;
 - b. Siriz de klacht niet op de in dit reglement voorgeschreven wijze heeft behandeld;
 - c. klager het inhoudelijk niet eens is met de wijze waarop zijn klacht is afgedaan door Siriz;
 - d. in redelijkheid niet van de cliënt kan worden verlangd onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Siriz zelf in te dienen.
4. Klager kan bij de Geschillencommissie gebruikmaken van het gratis klachtenloket en/of een klachtenfunctionaris. Meer informatie hierover is te vinden op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 29 – Jaarverslag

De Raad van Bestuur van Siriz stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten geanonimiseerd worden vermeld. In het verslag dient bovendien de strekking van de oordelen alsmede de aard van de door de instelling getroffen maatregelen te worden vermeld. In het verslag worden verder een uittreksel van de klachtenregeling, de namen van de klachtenfunctionarissen en de samenstelling van de klachtencommissie opgenomen, evenals de wijze waarop Siriz de regeling onder de aandacht van de cliënten brengt. Ten slotte geeft het verslag weer in welke mate de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie hun werkzaamheden hebben kunnen verrichten.

Artikel 30 – Bekendmaking en inzageverlening

1. Siriz maakt dit reglement openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van Siriz ter inzage voor de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger, nabestaande of gemachtigde en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 31 – Onkosten en faciliteiten

1. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies anders dan ondersteuning door de klachtenfunctionaris, geen kosten verbonden.
2. Siriz voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van klachtenfunctionaris en klachtencommissie.

Artikel 32 – Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de commissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 33 – Slotbepalingen

1. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klachtenberoepsmogelijkheden.
2. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op Siriz betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
3. De regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
4. Voorgenomen besluiten tot wijziging van het reglement legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
5. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.
6. Dit reglement treedt in werking op 11 juni 2020. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.