Klachtenreglement Stichting De Wijngaerd
(gebaseerd op Actiz-modelregeling)

Inleiding

Bij De Wijngaerd vinden we het belangrijk om te leren van signalen en klachten. Een klacht is voor ons een kans om zorg en ondersteuning verder te verbeteren. Dit reglement legt helder uit hoe u uw zorg kunt uiten, wie u kan helpen en hoe uw klacht wordt behandeld.

Doel en reikwijdte

Dit reglement beschrijft de informele en formele wijze waarop klachten worden opgevangen en behandeld binnen De Wijngaerd, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) en - voor onvrijwillige zorg - de Wet zorg en dwang (Wzd).

Uw klacht in 5 stappen

1. Bespreek uw onvrede met de betrokken medewerker of diens coördinator of manager.
2. Komt u er samen niet uit? Neem contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor advies, bemiddeling en het verkennen van routes.
3. U kunt uw klacht formeel indienen bij de Raad van Bestuur of rechtstreeks bij de Regionale Klachtencommissie Midden en West-Brabant (Wkkgz/Wmo).
4. Gaat het om onvrijwillige zorg (Wzd)? Dan dient u de klacht in bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
5. Na de behandeling door de klachtencommissie kunt u- als u het niet eens bent met de uitkomst - een geschil voorleggen aan de erkende Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	Zorgaanbieder:	Stichting De Wijngaerd.
b.	Raad van Bestuur:	Directeur-bestuurder van Stichting De Wijngaerd.
c.	Cliënt:	Natuurlijke persoon die zorg, behandeling of maatschappelijke ondersteuning vraagt of ontvangt van De Wijngaerd, of heeft ontvangen.
d.	Klacht:	Uiting van onvrede over een handeling of nalaten, of een besluit met gevolgen voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie of de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
e.	Klager:	Degene die een klacht indient.
f.	Aangeklaagde:	Degene op wiens handelen, nalaten of besluit de klacht betrekking heeft.
g.	Cliëntenraad:	De cliëntenraad ingesteld conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018).

h. Zittingscommissie: De leden van de klachtencommissie die een specifieke klacht behandelen.
i. Klachtenfunctionaris: Degene die binnen de organisatie belast is met de opvang, informatie en ondersteuning bij klachten.
j. Regionale klachtencommissie: Regionale Klachtencommissie Midden en West-Brabant (RKC MWB).
k. KCOZ: Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (voor klachten op grond van de Wet zorg en dwang).
l. Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd: Onafhankelijke functionaris bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg.
m. Zorg: Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wlz of de Zvw, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet BIG, en Wmo-ondersteuning.
n. Maatschappelijke ondersteuning: Zoals bedoeld in de Wmo 2015.

Hoofdstuk 2 - Klachtopvang (informele fase)

Artikel 2 - Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger, nabestaande of mantelzorger kan onvrede altijd bespreken met: (a) de betrokken medewerker, (b) diens coördinator/manager, (c) de onafhankelijke klachtenfunctionaris, (d) de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd bij onvrijwillige zorg, of (e) de Raad van Bestuur.
Wanneer de onvrede/ klacht niet informeel kan worden afgehandeld kan een formele klacht worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de regionale klachtencommissie (zie hoofdstuk 3).

Artikel 3 - De medewerker en diens coördinator/manager

Medewerkers bieden ruimte om onvrede te bespreken en betrekken - in overleg met de cliënt - anderen die kunnen bijdragen aan een oplossing. Zij attenderen cliënten zo nodig op dit reglement en de klachtenfunctionaris. Managers en coördinatoren faciliteren gesprekken en borgen teamleren.

Artikel 4 - De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk in de uitoefening van zijn/haar functie en wordt door de zorgaanbieder niet benadeeld vanwege de wijze waarop hij/zij deze functie vervult. De klachtenfunctionaris biedt een *onafhankelijk luisterend oor,* helpt cliënt/familie bij verhelderen en formuleren van de klacht en onderzoekt of bemiddeling alsnog mogelijk is.
De klachtenfunctionaris is voor cliënten kosteloos toegankelijk, wijst cliënten actief op de beschikbare klacht- en geschilroutes en hanteert een doorzendplicht: indien een klacht bij hem/haar wordt ingediend, draagt hij/zij zorg voor tijdige doorgeleiding naar de bevoegde behandelaar (Raad van Bestuur, Regionale Klachtencommissie, KCOZ of - na afronding van de interne route - de erkende Geschillencommissie).

Hoofdstuk 3 - Klachtencommissie (regionale uitvoering)

De Wijngaerd is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Midden en West-Brabant voor behandeling van Wkkgz- en Wmo-klachten. Behandeling vindt plaats conform de reglementen en procedures van deze commissie. De Wijngaerd stelt geen eigen klachtencommissie in. Klachten over onvrijwillige zorg (Wzd) worden uitsluitend behandeld door de KCOZ, conform het KCOZ-reglement.

Artikel 5 - Aansluiting bij regionale klachtencommissie

De Wijngaerd is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Midden en West-Brabant voor behandeling van Wkkgz- en Wmo-klachten. Behandeling vindt plaats conform de reglementen en procedures van deze commissie. De Wijngaerd stelt geen eigen klachtencommissie in. Klachten over onvrijwillige zorg (Wzd) worden uitsluitend behandeld door de KCOZ, conform het KCOZ-reglement.

Artikel 6 - Samenstelling en deskundigheid

Samenstelling, benoeming, onafhankelijkheid en deskundigheid (waaronder juridische en medische expertise) van de Regionale Klachtencommissie zijn geregeld in het reglement van die commissie. De Wijngaerd benoemt geen leden en stelt geen eigen profieleisen vast.

Artikel 7 - Einde lidmaatschap

Het ontstaan, de beëindiging en eventuele herbenoeming van leden van de Regionale Klachtencommissie worden beheerd door die commissie conform haar reglement. De Wijngaerd heeft hierin geen rol.

Artikel 8 - Ambtelijk secretaris en secretariaat

De Regionale Klachtencommissie beschikt over een eigen secretariaat en ambtelijk secretaris; inzet en aansturing volgen het regionale reglement. De Wijngaerd faciliteert waar nodig conform de regionale afspraken (bijvoorbeeld locatie voor hoorzittingen).

Verwijzingen en contactpunten

De Wijngaerd – klachteninformatie	Kwaliteit en klachten | De Wijngaerd 0162-241338
Klachtenfunctionaris (Qausir groep)	bemiddeling@quasir.nl 06-48 44 55 38
Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (contact)	m.vandenbos@stemgever.nl 06-21 92 90 17
Regionale Klachtencommissie Midden en West-Brabant	info@zorgklachtenmiddenwestbrabant.nl 06-44845422
KCOZ (Wzd-klachten)	secretaris@kcoz.nl 085 - 077 20 60
Geschillencommissie VVG	https://www.degeschillencommissiezorg.nl 070 - 310 53 80

De Wijngaerd publiceert contactgegevens ook op de website en interne kanalen.

Hoofdstuk 4 - Klachtenbehandeling: procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 - Het indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Regionale Klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden. Een persoon die meent ten onrechte niet als vertegenwoordiger te worden beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

Artikel 10 - In behandeling nemen

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, kan de commissie voorstellen eerst informele bemiddeling te proberen. De commissie bevestigt de ontvangst meestal binnen vijf werkdagen, wijst op bijstandsmogelijkheden en kan aanvullende informatie of toestemming voor dossierinzage vragen. De aangeklaagde ontvangt een afschrift en kan reageren.

Artikel 11 - Termijnen

De commissie meldt binnen twee weken na ontvangst wanneer het advies wordt uitgebracht. Termijnen en werkwijze sluiten aan bij artikel 15 Wkkgz (zo spoedig mogelijk, duidelijke communicatie bij eventuele verlenging).

Artikel 12 - Bevoegdheid

De voorzitter beoordeelt bevoegdheid. De commissie is niet bevoegd bij (mede) schadeclaims of bij Wzd-klachten; klachten over andere zorgaanbieders worden - tenzij de klager bezwaar maakt - doorgezonden. Bezwaar tegen een onbevoegdheidsbesluit wordt binnen twee weken beoordeeld door voorzitter en twee leden. Wzd-klachten worden ingediend bij de KCOZ.

Artikel 13 - Ontvankelijkheid

De voorzitter kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren indien: dezelfde klacht al is behandeld; een gelijke klacht nog in behandeling is; de indiener onbevoegd is; of de gebeurtenis meer dan twee jaar geleden plaatsvond. Tegen dit besluit staat bezwaar open (beoordeeld door voorzitter en twee leden) met gemotiveerde beslissing binnen twee weken.

Artikel 14 - Zittingscommissie

Per klacht wordt een zittingscommissie samengesteld (minimaal drie leden inclusief voorzitter of plaatsvervanger) met waarborg van deskundigheid en onpartijdigheid. Betrokkenen kunnen wraking verzoeken.

Artikel 15 - Wraking

Zowel klager als aangeklaagde kan gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling; de zittingscommissie beslist. Bij gegrond bezwaar wordt het lid vervangen (of de plaatsvervanger treedt in de plaats van de voorzitter).

Artikel 16 – Onderzoek

De commissie kan medewerkers verzoeken inlichtingen te verstrekken; zij werken in redelijkheid mee. Zo nodig kan – na toestemming van de Raad van Bestuur – extern deskundig advies worden ingewonnen.

Artikel 17 - Hoorzitting

De zittingscommissie kan een hoorzitting houden; in de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord, met mogelijkheid tot afzonderlijk horen. Van afzonderlijk horen wordt verslag gemaakt met reactiemogelijkheid.

Artikel 18 – Stopzetting

De behandeling wordt beëindigd als de klager de klacht intrekt; hiervan worden klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder op de hoogte gesteld.

Artikel 19 – Advies

Het advies strekt tot (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond en kan aanbevelingen bevatten. Het bevat minimaal: omschrijving klacht; standpunten; behandelwijze; gemotiveerd advies; namen van vaststellende leden; eventuele aanbevelingen. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter en toegezonden aan klager, cliënt (indien niet de klager), aangeklaagde en de Raad van Bestuur.

Hoofdstuk 5 - Klachtenbehandeling: procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 20 – Oordeel Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur weegt het advies van de commissie zorgvuldig en geeft zo spoedig mogelijk een gemotiveerd oordeel. Wanneer van het advies wordt afgeweken, wordt dat gemotiveerd. De mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg wordt vermeld.

Artikel 21 - Indienen bij de Raad van Bestuur

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail bij de Raad van Bestuur worden ingediend door cliënt, vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden. Ook een klacht over (niet-)erkenning van vertegenwoordiging is mogelijk. Indien de klacht nog niet met de klachtenfunctionaris is besproken, kan de Raad van Bestuur voorstellen om eerst informele bemiddeling te proberen.

Artikel 22 – Bevoegdheid

De Raad van Bestuur beoordeelt zijn bevoegdheid. Hij is niet bevoegd bij Wzd-klachten; die worden ter behandeling naar de KCOZ doorgeleid. Klachten over andere zorgaanbieders worden - tenzij bezwaar - doorgezonden.

Artikel 23 – Ontvankelijkheid

Niet-ontvankelijk indien: reeds behandeld; nog in behandeling; indiener onbevoegd; of gebeurtenis meer dan twee jaar geleden (behoudens schadeclaim: wettelijke verjaring). Het besluit wordt gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 24 – Werkwijze

Binnen vijf werkdagen na ontvangst neemt de Raad van Bestuur contact op met klager en aangeklaagde over de procedure. Hoor en wederhoor, onafhankelijk onderzoek (niet door direct betrokkene/leidinggevende), en inzage in onderzoeksuitkomst en elkaars reactie worden geborgd.

Artikel 25 – Stopzetting

De behandeling stopt indien de klager de klacht intrekt (schriftelijk of per e-mail.

Artikel 26 – Beoordeling en termijnen

De zorgaanbieder geeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, een gemotiveerd oordeel. Indien deze termijn niet haalbaar is, meldt de zorgaanbieder dit vóór het verstrijken van de zes weken – met redenen omkleed – en vermeldt de nieuwe termijn, met een absoluut maximum van tien weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 27 – Meerdere zorgaanbieders

Bij samenhangende zorg met meerdere aanbieders streeft de Raad van Bestuur naar een gezamenlijke of afgestemde behandeling en een gezamenlijke of afgestemde uitkomst.

Hoofdstuk 6 - Overige bepalingen

Artikel 28 - Geschillencommissie

Indien de klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de erkende Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Artikel 29 - Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling betrokken is en vertrouwelijke gegevens ontvangt, is tot geheimhouding verplicht, behoudens wettelijke verplichting of noodzaak vanuit de taakuitoefening.

Artikel 30 - Archivering en bewaartermijn

De klachtencommissie bewaart stukken in een klachtendossier gedurende maximaal twee jaar (met mogelijkheid tot verlenging). Documenten met betrekking tot de klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Artikel 31 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat andere wettelijke klacht- en meldmogelijkheden onverlet.

Artikel 32 - Kosten

Voor behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of aangeklaagde.

Artikel 33 - Jaarverslag en reglement

De klachtencommissie brengt jaarlijks uiterlijk 1 april een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur (aantallen, aard, strekking adviezen). Zij kan haar werkwijze nader regelen in een eigen reglement (na goedkeuring Raad van Bestuur).

Artikel 34 - Openbaarmaking klachtenreglement

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers bij het aangaan van de overeenkomst, verstrekt desgevraagd een exemplaar en publiceert de regeling op de website.

Artikel 35 - Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze regeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als wenselijk; hierbij worden ten minste betrokken: klachtencommissie, klachtenfunctionaris, ondernemingsraad en cliëntenraad.

Artikel 36 - Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de regionale klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de commissie betreft; in overige gevallen beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 37 - Vaststelling en wijziging

De regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Voorgenomen wijziging van dit reglement wordt ter advies voorgelegd aan de cliëntenraad conform de Wmcz 2018.

Artikel 38 - Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld op 19-02-2026

Dit reglement is aangepast op 13-11-2026 i.v.m. gewijzigde contactgegevens van de regionale klachtencommissie Midden- en West-Brabant.

“De Wijngaerd hanteert bij klachten warm contact, zorgvuldige behandeling en het streven naar continue verbetering van kwaliteit.”