

Document:	Klachtenregeling cliënten/ medewerkers	 
Vaststellingsdatum:	22-07-2025	
Beoordelingscyclus:	22-07-2027	
Verantwoordelijke:	Paul Meiser	

Voorwoord

Deze klachtenregeling gaat over uitingen van onvrede en over klachten betreffende zorg, maatschappelijke ondersteuning of dienstverlening aan cliënten van SGL en cliënten/ medewerkers (niet zijnde personeel) van Relim (inclusief Relim Jobs), hierna allen te noemen cliënten.

De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van deze regeling, daarvan is alleen sprake als de uiting van onvrede als zodanig is ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Het is in ieders belang te proberen onvrede informeel op te lossen zodat geen klacht meer hoeft te worden ingediend. Van personeel en leidinggevendenden wordt verwacht dat zij zich hiervoor inzetten en dus altijd bereid zijn met ontevreden cliënten in gesprek te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris kunnen daarbij behulpzaam zijn. Komen partijen er niet uit dan kan er een beroep worden ingesteld bij de landelijke geschillencommissie.

De regeling zal bekend worden gemaakt op de websites van SGL en Relim en op het intranet, voorzien van een vereenvoudigde versie met contactgegevens van relevante functionarissen.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt: natuurlijke persoon die zorg, maatschappelijke ondersteuning of dienstverlening vraagt bij dan wel aan wie SGL/ Relim zorg, maatschappelijke ondersteuning of dienstverlening heeft verleend;
- b. klacht: uiting van onvrede die schriftelijk of per e-mail is ingediend over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit door SGL/ Relim of door een persoon, die voor SGL/ Relim werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt; niet zijnde een Bopz-klacht (Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade;
- c. klager: degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. cliëntvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon van SGL/ Relim die ten behoeve van de cliënten van SGL/ Relim werkzaam is;
- f. klachtenfunctionaris: degene die binnen SGL/ Relim aangewezen is om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige rol, via bemiddeling, op zoek te gaan naar een passende oplossing voor betreffende partijen;
- g. raad van bestuur: de raad van bestuur van SGL/ Relim;

- h. zorg: zorg omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet;
- i. maatschappelijke ondersteuning of dienstverlening: maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Participatiewet;
- j. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvkgz;
- k. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

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

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid, al dan niet vergezeld van iemand die hij wil meenemen, bespreken met:

- a. het personeelslid over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. cliëntvertrouwenspersoon;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de landelijke geschillencommissie

Artikel 3 Het personeelslid en diens leidinggevende

1. Een personeelslid stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. Het personeelslid betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Personeelsleden maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de landelijke geschillencommissie.
3. Personeelsleden bespreken, nadat dit is afgestemd met de cliënt, onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een personeelslid, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid de onvrede met hem te bespreken. Het betreffende personeelslid is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de geschillencommissie en de klachtenregeling.
5. De leidinggevende bespreekt, nadat dit is afgestemd met de cliënt, onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. geven van voorlichting aan cliënten over de mogelijkheden om onvrede en klachten te uiten;
 - b. bieden van een luisterend oor, ondersteunen, begeleiden en adviseren van cliënten als zij onvrede uiten;
 - c. signaleren van trends en ontwikkelingen binnen de organisatie aan de raad van

bestuur.

2. De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het ondersteunen van de klager, waarbij hij mogelijk in samenwerking met het personeelslid, leidinggevende of klachtenfunctionaris is gericht op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede. Tevens kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen in het proces naar de klachtenfunctionaris.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van SGL/ Relim, wat inhoudt dat SGL/ Relim zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De cliëntvertrouwenspersoon attendeert cliënten en hun vertegenwoordigers regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. SGL/ Relim stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij SGL/ Relim, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij kan bemiddelen in een gesprek tussen de cliënt en SGL/ Relim
 - d. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling en kan de weg wijzen naar de landelijke geschillencommissie.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft, in samenhang met het kwaliteitsbeleid van SGL/ Relim.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachten-functionaris

nader in een functiebeschrijving.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van SGL/ Relim, wat inhoudt dat SGL/ Relim zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. SGL/ Relim stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij SGL/ Relim worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen tweede en/of waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 6 Landelijke geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de landelijke geschillencommissie.

Artikel 7 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 8 Kosten

Voor de behandeling van klachten door de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris worden in geen kosten in rekening gebracht aan de klager. Voor de diensten van de landelijke geschillencommissie is wel een bijdrage aan klachtengeld vereist.

Artikel 9 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening, maatschappelijke ondersteuning of dienstverlening te attenderen op deze regeling, door hun een folder inzake klachten binnen SGL/ Relim en desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de folder en de regeling op de website van SGL/ Relim te plaatsen.

Artikel 10 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na

inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.

2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de centrale cliëntenraad van SGL/Relim, de ondernemingsraad van SGL/Relim en de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.

Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden

In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel 12 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de vaststellingsdatum.
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.