

UITVOERINGSREGELING

1. Bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant (verder te noemen: RKC) zijn de zorgaanbieders aangesloten die zijn opgenomen in bijlage 1.
2. De RKC werkt volgens de Modelklachtenregeling van Actiz versie 2019, variant B, met klachtencommissie (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 het voorwoord van de Modelregeling is aangegeven dat de klachtenregeling ook voor de maatschappelijke ondersteuning kan worden ingezet. Bepaald is aangaande de maatschappelijke ondersteuning een separate regeling beschikbaar is.
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.
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 plaats, waarin onder andere wordt geëvalueerd (zie bijlage 2).
8. In bijlage 3 is de werkwijze van de RKC opgenomen.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Advies inzake Wkkgz klachten

9. 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

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 vanuit de aangesloten zorgaanbieders 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.....	13
Bijlage 7 Rooster van aftreden.....	14

Bijlage 1 Aangesloten zorgaanbieders

Avoord Zorg & Wonen, Etten Leur

De Wijngaerd, Made

Zorgstichting 't Heem, Udenhout

Het Hoge Veer, Raamsdonksveer

Het Laar, Tilburg

Maaswaarden ouderenzorg, Aalburg

Maria Oord, Dongen

MIjzo, Waalwijk

Park Zuiderhout, Teteringen

St. Egala Zorg, Breda

Zorgcentrum St Franciscus, Gilze

Stichting Thebe Zorggroep

Bijlage 2 Communicatie en besluitvorming

Jaarlijks overleg RKC en aangesloten zorgaanbieders

Dit jaarlijks overleg vindt plaats indien de aangesloten organisaties, al dan niet na een verzoek daartoe van de RKC, daartoe besluiten.

onder meer de volgende onderwerpen worden besproken:

- 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 RKC zijn de voorzitter, vicevoorzitter en ambtelijk secretaris aanwezig.

Contactpersonen

Eén of twee bestuurders vertegenwoordigen de aangesloten zorgaanbieders bij kwesties die niet kunnen wachten tot de volgende jaarvergadering. Van dit 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. Deze termijn kan op verzoek van de aangesloten organisaties worden verlengd.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Advies inzake Wkkgz 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. Ontvangstbevestiging en machtiging aan klager sturen. Hierin vermelden dat klager zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.	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. - 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.
8. Nadere informatie doorsturen naar klager met verzoek om reactie.	ambt.secr.	Dag 13
9. Reactie tijdig toesturen.	klager	Dag 20

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Advies inzake Wkkgz klachten

Stap	Uitvoering door	Tijdslijn (ten laatste op)
<p>Vervolg 11.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 een verslag. <p>c. Nabespreking leden klachtencommissie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bespreken bevindingen de hoorzittingen - Bespreken conclusies als basis van de beslissing 		30 minuten
12. Schrijven verslag en dit naar leden zittingscommissie sturen	ambt.secr.	De dag van de hoorzitting of de dag daarna.
13. Opstellen advies (in artikel 19 van de Modelregeling staat de inhoud van het advies aangegeven) en deze voorleggen aan leden zittingscommissie.	Voorzitter en ambt. secr.	Binnen enkele dagen.
14. Opsturen advies met verslagen naar klager, cliënt (indien klager en cliënt verschillende personen zijn) en zorgaanbieder	ambt.secr.	Dag 42
15. 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 14.
16. 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 maandelijks 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. Zij zorgt voor betaling.	Ambtelijk secretaris Cont.p. financien 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. financien 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 kosten van de Regionale Klachtencommissie (RKC) bestaan uit algemene kosten en kosten voor de behandeling van klachten. De laatstgenoemde kosten worden bij de betreffende organisatie in rekening gebracht.

Aangaande de algemene kosten is in 2019, 2020 en 2021 geen bijdrage gevraagd van de aangesloten organisaties. Reden hiervoor was dat er voldoende middelen waren. Het einde daarvan was bijna in zicht, waardoor het weer noodzakelijk is om voor de algemene kosten een jaarlijkse bijdrage te vragen aan de aangesloten organisaties.

Uitgangspunten voor de verdeling van de algemene kosten

In deze berekening is uitgegaan van een begroting voor 2022 van € 15.000. Verdeling vindt plaats op basis van de grootte van de organisatie. Daarbij is uitgegaan van de verdeling van organisaties uit de benchmark van Actiz:

- small: omzet < 10 miljoen
- medium: omzet > 10 - < 40 miljoen
- large: omzet > 40 miljoen - < 100 miljoen
- extra large: omzet > 100 miljoen

In bijlage 1 is aangegeven welke organisaties tot welke categorie behoren. Totaal:

- 'small': 2 organisaties
- 'small/medium': 4 organisaties¹
- 'medium': 3 organisaties
- 'large': 1 organisatie
- 'extra large': 2 organisaties

Sinds 2017 hebben we een aparte regeling voor de Wzd en klachten van organisaties tegen cliënten toegevoegd. Organisaties maken wel/niet gebruik van deze regelingen. Deze gegevens zijn opgenomen in bijlage 1 overzicht 2.

Verdeling van de kosten

Het totaalbedrag wordt in vijf delen verdeeld en als volgt verrekend:

	Per organisatie	Totaal
2 organisaties 'small'	€ 400,--	€ 800
4 organisaties 'small/medium'	€ 600,--	€ 2.400
3 organisaties 'medium'	€ 1.200,--	€ 3.600
1 organisatie 'large'	€ 2.000,-	€ 2.000
2 organisaties 'extra large'	€ 2.800,--	€ 5.600

Voor organisaties die naast de Wkkgz ook voor een andere regeling zijn aangesloten bij de RKC, wordt per regeling € 50,- extra in rekening gebracht.

¹ Deze organisaties gaven bij de inventarisatie aan dat hun omzet net boven de € 10 miljoen is (minder dan 11 miljoen)

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Advies inzake Wkkgz klachten

De kosten per organisatie:

St. Franciscus: 'small', Wkkgz en Klachten tegen cliënten.	Kosten totaal € 450,-
Maria-oord: 'small', Wkkgz en Klachten tegen cliënten.	Kosten totaal € 450,-
De Wijngaard: 'small/medium', Wkkgz en Wzd.	Kosten totaal € 650,-
Park Zuiderhout: 'small/medium', Wkkgz, Wzd en Klachten tegen cl.	Kosten totaal € 700,-
Hoge Veer: 'small/medium', Wkkgz, Wzd en Klachten tegen cliënten.	Kosten totaal € 700,-
Maaswaarden: 'small/medium', Wkkgz.	Kosten totaal € 600,-
Egala Zorg: 'medium', Wkkgz en Wzd.	Kosten totaal € 1.250,-
Het Laar: 'medium', Wkkgz.	Kosten totaal € 1.200,-
't Heem: 'medium', Wkkgz, Wzd en Klachten tegen cliënten.	Kosten totaal € 1.300,-
Avoord: 'large', Wkkgz en Wzd.	Kosten totaal € 2.050,-
Thebe: 'extra large', Wkkgz.	Kosten totaal € 2.800,-
Mijzo: 'extra large', Wkkgz en klachten tegen cliënten.	Kosten totaal € 2.850,-

Akkoord

De aangesloten organisaties hebben in het najaar van 2022 via mail aangegeven akkoord te zijn met:

- de indeling van hun organisatie in de categorieën van de benchmark van Actiz;
- de verdeling van de kosten.

Helma Martens
23 november 2022

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

Secretariaat:	Helma Martens, ambtelijk secretaris
E-mail:	helma.martens@benoe.nl
Telefoon:	06 20156328
Postadres:	Postbus 9630, 4801 LS Breda

Bijlage 1

Overzicht 1. Aangesloten organisaties naar grootte

Aangesloten organisaties	Categorie
Zorgcentrum St. Franciscus	small
Maria Oord	small
De Wijngaerd ²	small/medium
Park Zuiderhout	small/medium
Zorgorganisatie Het Hoge Veer	small/medium
Zorgplein Maaswaarden	small/medium
Egala Zorg	medium
Het Laar	medium
Zorgstichting 't Heem	medium
Avoord Zorg en Wonen	large
Thebe	extra large
Mijzo	extra large

Overzicht 2. Aangesloten organisaties met regelingen

Aangesloten organisaties	Aangesloten voor klachten aangaande		
	Wkkgz	Wzd	Klachten tegen cliënten
Zorgcentrum St. Franciscus	X		X
Maria Oord	X		X
De Wijngaerd	X	X	
Park Zuiderhout	X	X	X
Zorgorganisatie Het Hoge Veer	X	X	X
Zorgplein Maaswaarden	X		
Egala Zorg	X	X	
Het Laar	X		
Zorgstichting 't Heem	X	X	X
Avoord Zorg en Wonen	X	X	
Thebe	X		
Mijzo	X		X

² Deze organisaties zitten net op het randje van 'small' en 'medium'.

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 Wkkgz klachten

Bijlage 7 Rooster van aftreden

Leden		Benoemd op	Herbenoemd op	Datum aftreden
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	