

Philadelphia

Het beste uit elkaar

# Klachtenregeling

Stichting Philadelphia Zorg

Op grond van de Wet Kwaliteit,  
klachten en geschillen zorg

## Considerans

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet gaat onder andere over de behandeling van klachten van cliënten en/of hun Vertegenwoordigers door de klachtenfunctionaris of een onafhankelijke commissie.

In deze regeling is de volgende procedure opgenomen:

### *Algemene procedure bij de Klachtencommissie (verder: de Commissie)*

Een algemene procedure bij de Commissie voor een cliënt en/of zijn Vertegenwoordiger betreffende een klacht over een gedraging van iemand die bij de Stichting Philadelphia Zorg (Philadelphia) werkzaam is of over Philadelphia zelf. Deze procedure kan gevolgd worden indien

- a. de klager heeft aangegeven geen prijs te stellen op bemiddeling door of namens de Klachtenfunctionaris
- b. de klager rechtstreeks een klacht indient bij de commissie en bevestigt geen prijs te stellen op bemiddeling door of namens de Klachtenfunctionaris;
- c. bemiddeling door of namens de Klachtenfunctionaris:
  - niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid en
  - klager de klacht binnen vier weken indient bij de onafhankelijke Commissie nadat klager de schriftelijke mededeling heeft ontvangen van Philadelphia waarin gemotiveerd is aangegeven welke beslissingen zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

## Doel en procedure

De klachtenbehandeling bij Philadelphia is in de eerste plaats gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing van de klacht, bij voorkeur na bemiddeling via de Klachtenfunctionaris. Maar daar waar de bemiddeling niet slaagt, kan de Commissie een advies aan Philadelphia geven over de klacht. Daarnaast is klachtenbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg door Philadelphia.

## Klacht artikel 55 Wet zorg en dwang

De Commissie neemt geen klachten in behandeling indien en voor zover de klacht(en) zien op de onderwerpen zoals genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd). Op grond van artikel 55 Wzd worden die onderwerpen behandeld door de externe KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Dit gaat om klachten die gaan om nakoming van een verplichting of over een beslissing over:

- a. oordeel over wilsbekwaamheid cliënt;
- b. beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast;
- c. besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;
- d. besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden;
- e. naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- f. besluiten over verlof en ontslag;
- g. naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

Een klacht die betrekking heeft op een artikel 55 Wzd onderwerp, kan door een cliënt, zijn Vertegenwoordiger of zijn nabestaande worden ingediend bij Philadelphia. Ook in het geval van een artikel 55 Wzd-klacht, geldt dat de Klachtenfunctionaris kan bemiddelen om tot een oplossing van de klacht te komen. Mocht bemiddeling niet lukken of mocht klager geen gebruik willen maken van bemiddeling door de Klachtenfunctionaris, dan zal Philadelphia de klacht doorsturen aan de KCOZ.

Wanneer een klacht zowel betrekking heeft op een artikel 55 Wzd onderwerp als op andere onderwerpen dan zal Philadelphia dat deel van de klacht dat betrekking heeft op de Wzd doorsturen aan de KCOZ ter behandeling. Het andere deel van de klacht wordt door de Commissie behandeld.

Meer informatie over de procedure bij de KCOZ is te vinden op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

Deze regeling ligt ter inzage bij Philadelphia en wordt digitaal beschikbaar gesteld via [www.philadelphia.nl](http://www.philadelphia.nl). Aan een ieder die erom vraagt, zal een kopie ter hand worden gesteld.

# Artikel 1 Begripsomschrijving

## **Klacht**

algemeen: elke schriftelijk naar voren gebrachte uiting van onvrede over:

- a. een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening of de weigering van Philadelphia om een persoon in het kader van de zorgverlening als Vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen
- b. Klachten op grond van artikel 55 Wzd worden niet beschouwd als klachten in de zin van deze regeling en worden doorgeleid naar de KCOZ.

## **Klager**

Een Cliënt, of een Vertegenwoordiger die namens de Cliënt een Klacht kenbaar maakt.

De nabestaande of Vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt uit naam van een overleden Cliënt.

## **Klachtenfunctionaris**

De door Philadelphia daartoe aangestelde onafhankelijke medewerker van Philadelphia die:

- a. rechtstreeks benaderd kan worden in geval van klachten door de klager;
- b. de klager van advies kan dienen bij het indienen van een klacht;
- c. de klager kan bijstaan bij het formuleren van een klacht;
- d. zal onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- e. de afhandeling van de klacht zal monitoren en de termijnen voor de afhandeling zal bewaken;
- f. ieder half jaar zal rapporteren aan de Onderzoeksraad;
- g. de klachtenfunctionaris handelt volgens de procedure die is beschreven in deze klachtenregeling.

## **Beklaagde**

Philadelphia zelf of de perso(o)n(en) die werkzaam is/zijn voor/bij of namens Philadelphia.

## **Vertegenwoordiger**

De persoon of personen die Philadelphia op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de Cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de Cliënt.

## **Gedraging**

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de Klager.

## **Klachtencommissie of Commissie**

De volgens deze regeling ingestelde klachtencommissie, die de ingediende klachten onderzoekt en behandelt.

## **Voorzitter**

De voorzitter van de Commissie.

## **Secretaris**

De secretaris van de Commissie.

## **Ambtelijk secretaris**

De ambtelijk secretaris van de Commissie.

## **Philadelphia**

De Stichting Philadelphia Zorg en/of de aangesloten rechtspersonen waarmee de Stichting Philadelphia Zorg ten aanzien van de zorgverlening samenwerkt, waaronder tenminste vallen:

- Stichting Werk & Begeleiding;
- Werk & Begeleiding Holding B.V.
- Werk & Begeleiding Regio Holding B.V.
- Werk & Begeleiding Digicontact B.V.
- Werk & Begeleiding Noord Holland B.V.
- Werk & Begeleiding Zuid Holland en Zeeland B.V.
- Werk & Begeleiding Flevoland en Gooi B.V.
- Werk & Begeleiding Groot Apeldoorn B.V.
- Werk & Begeleiding West Gelderland B.V.
- Werk & Begeleiding Noord Nederland B.V.
- Werk & Begeleiding Oost Nederland B.V.
- Werk & Begeleiding Groot Veluwe B.V.
- Werk & Begeleiding Zuid Limburg B.V.

## **Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur van Philadelphia.

## **Cliëntenraad**

De Cliëntenraad van Philadelphia zoals vastgelegd in de statuten bestaande uit de Cliënten- en Familieraad.

## **Vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon voor de Klager.

## **Geschillencommissie**

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Philadelphia is bij deze Geschillencommissie aangesloten. De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt geen klachten op grond van artikel 55 Wzd. Voor meer informatie wordt verwezen naar de [website](#).

## **Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg**

De klachtencommissie die op grond van de Wzd is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders, waaronder de VGN, en representatieve cliëntenorganisaties en die klachten op grond van artikel 55 Wzd behandelt. Als lid van de VGN is Philadelphia aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Voor meer informatie wordt verwezen naar de [website](#).

## **Cliëntenvertrouwenspersoon**

De onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon op grond van de Wzd met als belangrijkste taak om cliënten en hun vertegenwoordigers op hun verzoek te adviseren en bij te staan in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg zoals vastgelegd in artikel 57 Wzd. Voor meer informatie over de rol van de cliëntvertrouwenspersoon wordt verwezen naar de [website](#).

## Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de Commissie

1. De Commissie bestaat uit drie leden.
2. De Commissie wordt als volgt samengesteld:
  - a. de Cliëntenraad draagt één persoon als lid van de Commissie voor aan de Raad van Bestuur;
  - b. de Raad van Bestuur draagt een gedragsdeskundige als lid van de Commissie voor;
  - c. de Raad van Bestuur draagt een arts of een persoon met een verpleegkundige achtergrond als plaatsvervangend lid van de Commissie voor;
  - d. de leden dragen gezamenlijk een jurist voor, die tevens de functie van Voorzitter vervult;
  - e. de Commissie draagt een persoon voor die de functie van Secretaris vervult. De Secretaris wordt belast met het secretariaat van de Commissie.
3. De Raad van Bestuur benoemt de personen genoemd onder a tot en met e;
4. Het plaatsvervangend lid neemt zitting in de Commissie bij de behandeling van een Klacht als één der commissieleden persoonlijke betrokkenheid heeft bij de Klacht, de Klager of de Beklaagde. Bij belet van een der leden neemt het plaatsvervangend lid plaats in de Commissie. In geval de Klacht betrekking heeft op verpleegkundige en/of (para)medische zaken, treedt een lid, niet zijnde de Voorzitter, terug en neemt het plaatsvervangend lid zitting in de Commissie.
5. Geen van de leden, het plaatsvervangend lid en Secretaris is werkzaam bij Philadelphia.
6. De Raad van Bestuur benoemt een Ambtelijk secretaris, die wordt belast met de administratieve ondersteuning van de Commissie.
7. De leden, het plaatsvervangend lid en de Secretaris worden benoemd voor een periode van vijf jaar en zijn éénmaal terstond opnieuw benoembaar.
8. Het lidmaatschap eindigt:
  - a. bij overlijden;
  - b. bij ontslag op eigen verzoek;
  - c. door het verstrijken van de zittingstermijn;
  - d. de Raad van Bestuur kan de leden, het plaatsvervangend lid en de Secretaris uit hun functie ontheffen bij verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
9. De leden, het plaatsvervangend lid, Secretaris van de Commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen.

## Artikel 3 Mogelijkheid tot bemiddeling door Klachtenfunctionaris

Als de klager daar prijs op stelt, kan de Klachtenfunctionaris eerst proberen de Klacht door bemiddeling op te (laten) lossen. Dit geldt zowel voor algemene klachten als voor artikel 55 Wzd klachten. De Klachtenfunctionaris heeft dan de bevoegdheid om de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen te (laten) onderzoeken waaronder het (doen) bemiddelen tussen Klager en Beklaagde. Als de Klager aangeeft dat hij geen prijs (meer) stelt op bemiddeling zal de Klacht direct worden behandeld door de Commissie of worden doorgestuurd naar de KCOZ.

Verder wordt de klacht behandeld door de Commissie wanneer de Klager de klacht indient bij de onafhankelijke Commissie binnen vier weken na de schriftelijke mededeling van Philadelphia waarin gemotiveerd is aangegeven welke beslissingen zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

## Artikel 4 Indiening Klacht bij de Commissie

1. De Klager dient zijn Klacht schriftelijk in bij de ambtelijk secretaris van de Commissie. Desnoods kan de Klacht mondeling worden ingediend bij een Klachtfunctionaris, waarna de Klacht door de Klachtfunctionaris samen met de Klager schriftelijk wordt vastgelegd. De Commissie wordt zo spoedig mogelijk ingelicht over de ontvangst van de Klacht.
2. In de Klacht staat in ieder geval:
  - naam en adres van de Klager;
  - duidelijke omschrijving van de Klacht, zo mogelijk met aanduiding van naam van degene tegen wie de Klacht is gericht;
  - indien een bemiddelingstraject is gevolgd door de Klachtenfunctionaris: de schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht.
3. De Voorzitter van de Commissie beoordeelt of het een algemene of een specifieke Klacht krachtens artikel 55 Wzd betreft en stelt vervolgens de te volgen procedure vast zoals omschreven in artikel 8. Indien en voor zover sprake is van een klacht krachtens artikel 55 Wzd, draagt de Ambtelijk secretaris zorg voor het doorsturen naar de KCOZ.
4. De ontvangst van de Klacht wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht aan de Klager en de Beklaagde bevestigd. Als de Klager in zijn klachtbrief heeft aangegeven geen prijs te stellen op bemiddeling, wordt de zaak direct in behandeling genomen door de Commissie. Als in de klachtbrief niets is vermeld over bemiddeling, zal in de bevestigingsbrief aan de Klager worden gevraagd om de Commissie schriftelijk te laten weten of hij/zij prijs stelt op bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Zo ja, dan neemt de Commissie de zaak niet in behandeling maar stuurt de klacht door naar de Klachtfunctionaris ter behandeling.

## Artikel 5 Recht op bijstand en vertrouwenspersoon

1. De Klager en Beklaagde hebben het recht zich bij de behandeling van de Klacht te doen bijstaan door een raadsman die geen dienstverband heeft met Philadelphia.
2. De Klager kan een beroep doen op de Vertrouwenspersoon van Philadelphia. Wanneer het gaat om een artikel 55 Wzd klacht dan kan de klager een beroep doen op ondersteuning door een externe client-vertrouwenspersoon in het kader van de Wzd.

## Artikel 6 Bevoegdheden van de Commissie

De Commissie heeft ten behoeve van een zorgvuldige behandeling van een Klacht de volgende bevoegdheden:

- a. vrije toegang tot die plaatsen noodzakelijk voor het vervullen van haar taak met inachtneming van de elementaire beginselen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en voorzover zij vooraf hiertoe schriftelijke toestemming heeft verkregen van betrokkenen;
- b. het inwinnen van informatie en raadplegen c.q. inzage van alle stukken noodzakelijk voor het vervullen van haar taak, nadat de Klager en eventuele andere betrokkenen hiervoor toestemming hebben gegeven en voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van beroepsbeoefenaren;
- c. het horen van partijen en derden en het raadplegen van onafhankelijke deskundigen.

## Artikel 7 Het niet of niet verder behandelen van een Klacht

1. Een Klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien er nog een bemiddelings- of onderzoekstraject door de Klachtenfunctionaris loopt, als een gelijke Klacht bij de Commissie nog in behandeling is of indien de persoon die de klacht indient in het kader van de zorgverlening niet als Vertegenwoordiger van een cliënt kan worden beschouwd.
2. De Commissie behandelt geen Klacht die eruit bestaat een schadevergoeding toe te kennen.
3. De Commissie behandelt geen klacht die is ingediend bij een erkende Geschilleninstantie waarbij Philadelphia is aangesloten, zoals de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, of die op grond van artikel 55 Wzd bij de KCOZ moet worden ingediend of is ingediend.

## Artikel 8 Behandeling van algemene Klachten

1. De Commissie stelt een onderzoek in voor zover dat voor de beoordeling van de Klacht noodzakelijk is.
2. De Commissie stelt de Beklaagde in gelegenheid na bevestiging van de Klacht inhoudelijk te reageren middels een schriftelijk verweer.
3. De Ambtelijk secretaris zendt Klager en Beklaagde een afschrift van de Klacht en het verweer.
4. De Commissie kan om nadere schriftelijke informatie verzoeken.
5. De Commissie behandelt, na wisseling van de in lid 2 en 3 genoemde stukken, de Klacht op een, volgens een rooster vast te stellen, hoorzitting. De Commissie roept daartoe zowel de Klager als Beklaagde op om ter zitting van de Commissie te verschijnen, om naar aanleiding van de Klacht te worden gehoord.
6. Indien de Klager of Beklaagde daartoe de wens te kennen heeft gegeven, kan de Commissie besluiten tot hoor in afwezigheid van Klager of Beklaagde. Van dit horen wordt een verslag opgemaakt. De Voorzitter stelt de afwezige Klager of Beklaagde mondeling in kennis van de inhoud van het verslag.
7. Indien een Klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Commissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de Commissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Commissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij geen sprake is van goede zorg in de zin vart art 2 Wkkgz.

## Artikel 9 Beoordeling van algemene Klachten

1. De Commissie geeft zo mogelijk binnen zes weken na de indiening van de Klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de Klacht en kan daarbij aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur, de Klager en de Beklaagde, ontvangen een afschrift hiervan.
2. Indien van de termijn van zes weken wordt afgeweken omdat zorgvuldige behandeling of onderzoek van de klacht dit noodzakelijk maakt, doet de Commissie hiervan een met redenen omklede mededeling aan de Klager en de Beklaagde. De Commissie geeft aan binnen welke termijn zij de behandeling van de Klacht denkt te hebben afgerond. De termijn van zes weken kan met maximaal vier weken worden verlengd.
3. De Raad van Bestuur maakt, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Commissie, schriftelijk kenbaar aan de Commissie, de Klager en de Beklaagde of hij naar aanleiding van het oordeel van de Commissie maatregelen zal nemen en, zo ja, welke.

## Artikel 10 Verslaglegging

De Commissie brengt jaarlijks binnen zes maanden na afloop van elk kalenderjaar aan de Raad van Bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de Klachten die de Commissie heeft behandeld. Dit verslag wordt toegezonden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de Familieraad en Cliëntenraad.

## Artikel 11 Slotbepaling

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Deze regeling kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Vastgesteld in de Bestuursvergadering van 12 december 1988, gewijzigd bij besluit van de algemeen directeur op 11 augustus 1997, gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 10 december 2002, gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 28 maart 2015, gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 1 januari 2017, laatstelijk gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 16 juli 2020.

## Commissieleden

### Commissieleden

mevrouw mr. M.J. van der Ven, voorzitter,  
raadsheer gerechtshof  
de heer J. van Leeuwen, lid,  
organisatiedeskundige  
mevrouw Prof. Dr. M. van Nieuwenhuijzen, lid,  
bijzonder hoogleraar LVB, ouderschap, en Jeugdbescherming  
en tevens hoofd onderzoek  
de heer drs. P. de Vries, plaatsvervangend lid,  
huisarts  
de heer mr. A.C. Blankestijn, secretaris,  
advocaat

### Contactgegevens Klachtfunctionaris

Mevrouw K. van Beek - Berends  
Meneer M. Hollaar  
Mevrouw C. Kessels  
Mevrouw B. Kras - van den Boom

### U kunt op de volgende wijze in contact komen met een klachtenfunctionaris:

Stichting Philadelphia Zorg  
Postbus 1255  
3800 BG Amersfoort  
T 088 - 100 49 88  
F 033 - 760 20 99  
E klachten@philadelphia.nl

Begeleiders van DigiContact zorgen dan dat je verder wordt geholpen of teruggebeld wordt door een klachtenfunctionaris. Alle telefoontjes worden vertrouwelijk behandeld.

### Postadres voor de indiening van de klachten en schriftelijke stukken bij de commissie:

Stichting Philadelphia Zorg  
mw. Anne-Marie Blaauw, ambtelijk secretaris  
Postbus 1255  
3800 BG Amersfoort  
T 033 - 760 20 00  
F 033 - 760 20 99  
E info@philadelphia.nl

### Vertrouwenspersoon

Voor situaties waarin vertrouwelijk overleg noodzakelijk en/of gewenst is zonder tussenkomst van Philadelphia en haar medewerkers of leidinggevenden, is het mogelijk een beroep te doen op de vertrouwenspersoon van Philadelphia.

De vertrouwenspersoon is een zelfstandige, geheel onafhankelijke functionaris, die benoemd is door de Raad van Bestuur en als taak heeft om de Klager die een beroep op hem doet, te adviseren. De vertrouwenspersoon heeft kennis van de organisatie en van de algemene aspecten van de zorgverlening. Hij is niet in dienst van Philadelphia en kan dan ook geen zaken binnen de organisatie regelen of een bemiddelende rol spelen.

De vertrouwenspersoon heeft een gegarandeerde geheimhoudingsplicht inzake personen, ook tegenover de Raad van Bestuur van Philadelphia. Hij kan, als hij dat nodig vindt, de Raad van Bestuur wel informeren over trends die hem opvallen.

*Contactgegevens vertrouwenspersonen:*

1. de heer J. Boudewijn  
T 06 - 81 87 39 40  
E jansboudewijn@hotmail.com
2. mevrouw A. Konijn  
T 06 - 21 68 81 78  
E anjakonijn@kpnplanet.nl

*Alle rechten voorbehouden. © Stichting Philadelphia Zorg, Raad van Bestuur, bestuurssecretariaat - 16 juli 2020*

[www.philadelphia.nl](http://www.philadelphia.nl)