

Klachtenregeling Cliënten

Stichting Terwille

Groningen, oktober 2025



Woord vooraf

Terwille wil graag goede zorg, ondersteuning en begeleiding bieden. Elke dag opnieuw. Toch kan het dat u niet tevreden bent over onze zorg. Dat kan gaan over de behandeling of de begeleiding maar bijvoorbeeld ook over hoe wij communiceren naar u. Laat het ons dan weten. We vinden het fijn als u dat aan ons vertelt. Een gesprek helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een klacht indienen. Binnen Terwille vinden we signalen van onvrede en klachten waardevol omdat ze ons kunnen helpen onze zorg te verbeteren.

Onze klachtenregeling kent de volgende uitgangspunten:

- Een laagdrempelige en toegankelijke procedure waarmee onze cliënten hun onvrede of klacht kunnen bespreken, oplossen of laten beoordelen.
- Klachten worden zo snel mogelijk besproken en, waar mogelijk, direct opgelost.
- Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- Behandeling van de klacht gebeurt altijd op basis van hoor en wederhoor.
- Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van onze cliënten.
- Respecteren van de privacy van alle betrokkenen bij de klachtafhandeling.

Met deze klachtenregeling willen we zorgen voor een veilige, open en toegankelijke manier om onvrede van onze cliënten bespreekbaar te maken en samen te werken aan oplossingen die de kwaliteit van zorg verbeteren.

Groningen, oktober 2025

ALGEMEEN

Artikel 1 – reikwijdte en doelstelling

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Terwille die vrijwillige zorg ontvangen op grond van de:

- Zorgverzekeringswet (Zvw);
- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Wet forensische zorg (Wfz), voor zover de zorg niet wordt verleend in het kader van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt).

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en (de medewerker(s) van) Terwille te herstellen.

De klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in het aanbod van Terwille aan het licht brengen. Terwille kan hiervan leren en de klachten aanwenden voor kwaliteitsverbetering van de verleende zorg.

Artikel 2 – Woordenlijst

In deze klachtenregeling wordt een aantal woorden vaak gebruikt. Hier volgt een uitleg van deze woorden:

- Beklaagde:** Terwille zelf en/of de medewerker van Terwille tegen wie een klacht is gericht.
- Cliënt:** een persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Terwille zorg verleent of heeft verleend.
- Gemachtigde:** een persoon die op grond van een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande van de cliënt op te treden.
- Geschilleninstantie:** De door de minister van VWS erkende geschillencommissie geestelijke gezondheidszorg te Den Haag.
- Klacht:** elke uiting van onvrede over het handelen dan wel uitblijven daarvan, of over een beslissing of het uitblijven daarvan door Terwille of een medewerker, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- Klachtencommissie:** een onafhankelijke en onpartijdige commissie die belast is met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Klachtenfunctionaris:** de door Terwille aangewezen onafhankelijke en onpartijdige persoon die streeft naar het komen tot een werkbare situatie; deze persoon zoekt naar herstel van vertrouwen tussen cliënt en beklagde. Deze persoon draagt ook zorg voor een goed verloop van de klachtbehandeling en informeert klager en de beklagde over de voortgang hiervan.
- Klager:** de persoon die een klacht indient.
- Medewerker:** een persoon werkzaam bij Terwille. Dit is iemand die op basis van een arbeidsovereenkomst, stage- of vrijwilligersovereenkomst of op basis van een andere overeenkomst (bijvoorbeeld detachering, freelance of uitzendkracht) verbonden is aan Terwille.

- j. **Nabestaande:** Een nabestaande is iemand die achterblijft na het overlijden van een persoon. Meer specifiek gaat het in deze regeling om de echtgenoot of de geregistreerde partners maar ook andere bloed- of aanverwanten. Een uitgebreide definitie van nabestaande is opgenomen in artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- k. **Vertegenwoordiger:** de persoon die Terwille op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van de verplichtingen jegens de cliënt.
- l. **Zorgaanbieder:** Stichting Terwille te Groningen, rechtsgeldig vertegenwoordigd door diens bestuurder (in deze regeling ook te noemen: "Terwille").

DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop Terwille of een medewerker van Terwille zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een vertegenwoordiger, een nabestaande van de cliënt en een gemachtigde.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang richten tot de beklaagde of diens leidinggevende. Ook kan er contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
6. De klachtbrief wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
 - c. tegen wie de klacht is gericht
7. De schriftelijke klacht kan per e-mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan CBKZ t.a.v. Klachtenfunctionaris Terwille, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
8. Ook over de weigering van Terwille om een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
9. Wanneer sprake is van een complexe klacht, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en deze klacht niet valt onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg kan de klacht met instemming van de klager worden doorgeleid naar c.q. door klager worden ingediend bij de klachtencommissie via klachtencommissie@cbkz.nl en/of per post aan CBKZ t.a.v. Klachtencommissie Terwille, Antwoordnummer 570. 4200 WB Gorinchem.
10. Een klager kan diens klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht overduidelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging overduidelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van Terwille betreft;
 - e. er inmiddels naar behoren aan de klacht tegemoet is gekomen door Terwille;
 - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht worden zowel klager als beklaagde(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klachtbrief schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en Terwille bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

Degene(n) die een klacht behandelt, heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging (zie bijlage).

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door Terwille in aanmerking, tenzij Terwille hierover anders beslist.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BEKLAAGDE OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 8 – Taken van de beklaagde/leidinggevende

De beklaagde of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft de beklaagde of diens leidinggevende zo nodig advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De beklaagde of diens leidinggevende registreert werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

De zorgaanbieder benoemt een of meerdere klachtenfunctionarissen.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert diens functie onafhankelijk uit en mag door Terwille niet worden benadeeld wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend. De klachtenfunctionaris kan de werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan Terwille.

Artikel 12 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan er gebruik gemaakt worden van secretariële ondersteuning.

Artikel 13– Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de eventuele ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht over alle informatie die zij in het kader van hun functie ontvangen en waarvan mag worden aangenomen dat deze vertrouwelijk van aard is.

Artikel 14 – Mogelijkheden klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, te weten:

- a. Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met beklaagde dan wel diens leidinggevende;
- b. Het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris;
- c. Het behandelen van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 15 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van diens werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies over het indienen van een klacht;
- b. Hulp bij het (schriftelijk) opstellen van de klacht;
- c. Meedenken over manieren om de klacht onder de aandacht te brengen;
- d. Informatie over andere mogelijke klachtprocedures;

- e. Bemiddeling tussen klager en degene(n) waarover de klacht gaat;
- f. Toeleiding van klager in een klachtenbehandeling bij de klachtencommissie;
- g. Zelfstandig onderzoek als er signalen zijn van een ernstige situatie of klachten die vaker voorkomen.

Artikel 16 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.

Artikel 17 – Afschrift aan beklaagde

Degene over wie de klacht gaat ontvangt een afschrift van de klachtbrief en de eventueel daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt deze persoon op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.

Artikel 18 – Afschrift aan de zorgaanbieder

De zorgaanbieder ontvangt eveneens een afschrift van de klachtbrief en van de eventueel daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt de zorgaanbieder op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtbehandeling.

Artikel 19 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Klager, beklaagde en Terwille ontvangen een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 20 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. De klachtenfunctionaris houdt klager, beklaagde en Terwille op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 21 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van diens taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en beklaagde tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij Terwille en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

Artikel 22 – Inzet deskundige

- 1. Klager, beklaagde en klachtenfunctionaris kunnen Terwille verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
- 2. Terwille beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
- 3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, beklaagde en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 23 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, diens advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies worden overgenomen en stelt klager, beklaagde en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van diens oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die genomen zullen worden.

Artikel 24 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klachtbrief te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden uitgesteld. Van dit uitstel ontvangen klager en beklaagde schriftelijk bericht.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 25 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert diens werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde rapportage wordt eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, beklaagde en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen dat verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 26 – Benoeming

Via het CBKZ te Gorinchem maakt de zorgaanbieder gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ voorgedragen en door de zorgaanbieder benoemde onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en diens plaatsvervanger zijn jurist.

Artikel 27 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met Terwille, en zijn ook op andere wijze op geen enkele manier betrokken bij de zorg geboden door Terwille.

Artikel 28 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht over alles wat ze hebben gezien of gehoord tijdens de uitoefening van hun taak en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 29 - Bezwaar tegen of onttrekking aan deelname

1. Klager en/of beklaagde kunnen bezwaar maken tegen de deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie 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 commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 30 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van Terwille tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 31 – Taken van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van diens werkzaamheden.

Artikel 32 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie laat klager en beklaagde binnen tien werkdagen weten of ze de klacht kan behandelen en of ze daar bevoegd voor is.
3. Tegen de beslissing dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, kan de klager binnen twee weken schriftelijk bezwaar maken. De klachtencommissie zal dit bezwaar beoordelen en klager binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd hierover informeren.

Artikel 33 – Nadere informatie en medewerking

De klachtencommissie kan de zorgaanbieder en diens medewerkers vragen om informatie te verstrekken over waarover is geklaagd. Zij zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden geleverd.

Artikel 34 – Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting en zo de klager en de beklaagde gelegenheid geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie besluiten hen afzonderlijk te horen. In dat geval draagt de klachtencommissie zorg voor een zakelijk verslag. De klachtencommissie stuurt het verslag ook naar de partij die niet aanwezig was bij de hoorzitting. Die partij krijgt de kans om binnen een door de commissie vastgestelde termijn te reageren.

Artikel 35 – Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie volgt uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd.
2. De uitspraak kan betekenen dat de klacht wordt afgewezen (ongegrond) of dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.
3. De klachtencommissie neemt een beslissing over de uitspraak door te stemmen. De meerderheid van de stemmen bepaalt de uitkomst.
4. In iedere uitspraak beschrijft de commissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de beklaagde;
 - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de beklaagde/zorgaanbieder.

Artikel 36 – Reactie zorgaanbieder

De zorgaanbieder heeft vier weken de tijd om te beslissen of de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie worden overgenomen. Daarna laat de zorgaanbieder schriftelijk en met uitleg weten aan de klager, de beklaagde (als dat niet de zorgaanbieder zelf is) én de klachtencommissie wat diens oordeel is over de klacht en welke maatregelen eventueel worden genomen. Als de zorgaanbieder de termijn van vier weken

niet haalt, moet de zorgaanbieder aan de klager en de klachtencommissie laten weten waarom dat zo is. Daarbij moet de klachtenfunctionaris aangeven binnen welke termijn die het standpunt alsnog zal geven.

Artikel 37 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 16 tot en met 25 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in de artikelen 26 t/m 36 van afgeweken is, voorts met uitzondering van artikel 19 1^e volzin en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'klachtencommissie' gelezen moet worden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 38 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat deze de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 39 – Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker meldt de zorgaanbieder dat aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van beklagde en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 40 – Check zorgaanbieder bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker stelt de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk vast of de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaanden op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Zo niet, dan verstrekt de zorgaanbieder deze alsnog.

Artikel 41 – Geschilleninstantie

1. Indien een klacht, na behandeling op basis van deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager dat niet aanvaardt, is er sprake van een geschil.
2. Klagers die een klacht hebben ingediend en zorg ontvangen die valt onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) kunnen

hun klacht als geschil indienen bij de geschilleninstantie wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

3. Indien de weg naar de geschilleninstantie open staat, wordt hiervan mededeling aan de klager gedaan onder vermelding van het adres, de termijn waarbinnen de klacht bij de geschilleninstantie moet worden ingediend en van de plicht tot betaling van griffiegeld.

Artikel 42 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 2025. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. Terwille brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht.
3. Een exemplaar van deze regeling ligt ten kantore van Terwille ter inzage en kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van Stichting Terwille en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van Stichting Terwille om mijn zorgdossier bij deze organisatie in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--