



Klachtenregeling van  
Azora / Careaz / De Gouden Leeuw Groep / Marga Klompé / Markenheem

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen:

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder: de stichting Azora, de stichting Careaz, De Gouden Leeuw Groep BV, de stichting Zorgcombinatie Marga Klompé en de stichting Markenheem;
  - b. Raad van Bestuur:  
De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
  - c. aangesloten zorgorganisatie  
Afgevaardigd bestuurder van de deelnemende zorgaanbieders;
  - d. klachtencommissie: de door de zorgaanbieder ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7 van deze regeling;
  - e. cliënt: natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
  - f. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een klacht inzake de Wet Zorg en Dwang, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - g. klager: degene die een klacht indient;
  - h. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft;
  - i. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
  - j. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
  - k. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

1. geschillencommissie: commissie waarbij een klacht tegen een zorgaanbieder of instelling kan worden ingediend als het niet gelukt is om de klacht onderling op te lossen. De geschillencommissie beoordeelt de klacht en stelt een bindend advies op.
  
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?**

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
  - a. de betreffende cliënt;
  - b. diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
  - c. diens zaakwaarnemer;
  - d. diens nabestaande.

\* op basis van de Wkkgz hebben ook nabestaanden het recht een klacht in te dienen. De Wkkgz verstaat onder nabestaanden onder andere: bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zussen van de overledene)

### **Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend?**

1. Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:
  - a. de medewerker op wie de klacht betrekking heeft;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtencommissie;
  - d. de Raad van Bestuur;
  
2. een klacht inzake de Wet Zorg en Dwang (onvrijwillige zorg) wordt ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. De zorgorganisatie stuurt de klacht door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

### **Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtencommissie en geschillencommissie.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten 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 een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

## **Artikel 5 De klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft ten minste de volgende taken:
  - a. zij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtencommissie 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.
3. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtencommissie registreert haar contacten met cliënten, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtencommissie periodiek een rapportage op van haar werkzaamheden en haar bevindingen. Deze rapportage brengt zij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie kan in haar rapportage aanbevelingen opnemen.
5. De zorgaanbieder stelt de klachtencommissie in staat om haar taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat leden van de klachtencommissie niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie.
6. Indien de klachtencommissie van mening is dat zij haar taak niet naar behoren kan vervullen of indien leden van mening zijn dat zij worden benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de klachtencommissie dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur / aangesloten zorgorganisatie. De Raad van Bestuur / aangesloten zorgorganisatie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtencommissie, hetzij in de functie van lid klachtencommissie hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtencommissie daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtencommissie wenden tot de geschillencommissie.

## **Artikel 6 De Raad van Bestuur**

Indien een klacht wordt ingediend bij (een lid van) de Raad van Bestuur kan deze de klacht zelf in behandeling nemen, dan wel de klacht ter behandeling doorspelen naar de klachtencommissie. Bij doorverwijzing naar de klachtencommissie vindt behandeling van de klacht plaats alsof deze bij de klachtencommissie was ingediend.

## **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

### **Artikel 7 De klachtencommissie**

1. De aangesloten zorgorganisaties stellen een klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie;
2. De aangesloten zorgorganisaties zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 31 vastgestelde en goedgekeurde reglement;
3. De aangesloten zorgorganisaties stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft ten minste drie leden en ten hoogste zeven leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De aangesloten zorgorganisaties benoemen de leden van de klachtencommissie. De aangesloten zorgorganisaties benoemen de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De aangesloten zorgorganisaties stellen de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De aangesloten zorgorganisaties benoemen ten minste een jurist en indien mogelijk een medicus tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen drie maal aansluitend herbenoemd worden.

### **Artikel 9 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;

- d. ontslag door de aangesloten zorgorganisaties. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.
2. De aangesloten zorgorganisaties ontslaan een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kunnen de aangesloten zorgorganisaties de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De aangesloten zorgorganisaties ontslaan de voorzitter niet dan nadat de aangesloten zorgorganisaties de voorzitter gehoord hebben over het voornemen hiertoe.

#### **Artikel 10    Ambtelijk secretaris**

1. De aangesloten zorgorganisaties stellen de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de aangesloten zorgorganisaties de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De aangesloten zorgorganisaties stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

##### **Artikel 11    Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.

##### **Artikel 12    In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtencommissie is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt in de regel binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

### **Artikel 14 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.  
Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

## **Artikel 15    Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

## **Artikel 16    Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
3. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
4. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 17 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

## **Artikel 18 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

## **Artikel 19 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.  
Uitgangspunt is dat partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een (mondeling of schriftelijk) verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## **Artikel 20 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.



## **Artikel 21 Advies klachtencommissie**

1. De klachtencommissie zal er in alle gevallen die zich daarvoor lenen voor inspanssen om klager en aangeklaagde tot een vergelijk te brengen. Als een vergelijk wordt bereikt, zal de klachtencommissie de ter hoorzitting of nadien gemaakte afspraken op schrift stellen. Op de klacht zelf wordt in die situatie niet meer beslist. Lid 5 van dit artikel is alsdan van overeenkomstige toepassing.
2. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
4. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de raad van bestuur.

## **Artikel 22 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 13 lid 2 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per email mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per email mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per email zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur**

### **Artikel 23 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtencommissie is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtencommissie te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 24 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 de Wet Zorg en Dwang (onvrijwillige zorg) genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de KCOZ die op basis van de Wet Zorg en Dwang is ingesteld.

3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 25 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, dient hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 26 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt meegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft; zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 27 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per email aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 28 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per email mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per email mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over het oordeel van de Raad van Bestuur, de mogelijkheid heeft om de klacht ter (verdere) beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Artikel 29 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

## **Hoofdstuk 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 30 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 geschillencommissie, tenzij het een klacht inzake de Wet Zorg en Dwang betreft.

### **Artikel 31 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. **Artikel 32**

#### **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Artikel 33 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 34 Kosten**

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

### **Artikel 35 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de aangesloten zorgorganisaties. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de aangesloten zorgorganisaties daaraan goedkeuring hebben gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of

met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 36 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen. **Artikel 37**

#### **Evaluatie**

1. De aangesloten zorgorganisaties evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vinden.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 38 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de aangesloten zorgorganisaties.

### **Artikel 39 Vaststelling en wijziging regeling**

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

### **Artikel 40 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2021