



Zorgfederatie Oldenzaal

Mariahof • ThuiszorgCentrumOldenzaal • Scholtenhof

Klachtenreglement cliënten

Klachtenreglement Zorgfederatie Oldenzaal

Voorwoord

Dit klachtenreglement is afgeleid van de modelklachtenregeling gemaakt door ActiZ (organisatie van zorgondernemers) en de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden), welke gebaseerd is op het nieuwe klachtrecht van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgaanbieder : Stichting Zorgfederatie Oldenzaal;
 - b. Directeur Bestuurder : De Directeur Bestuurder van Zorgfederatie Oldenzaal;
 - c. klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
 - d. regionale klachtencommissie : De regionale klachtencommissie Twente. Indien een klacht een BOPZ-klacht betreft, wordt de regionale klachtencommissie ingeschakeld.
 - e. cliënt : natuurlijke persoon die zorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening 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 Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - g. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
 - h. klager : degene die een klacht indient;

- i. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- j. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- k. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- l. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. cliëntenvertrouwenspersoon : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- n. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
- o. maatschappelijke ondersteuning: Maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de cliëntenvertrouwenspersoon.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Directeur Bestuurder of bij de klachtencommissie, een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de regionale klachtencommissie.

Artikel 3 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 de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntenvertrouwenspersoon.

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 4 De cliëntenvertrouwenspersoon

1. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De cliëntenvertrouwenspersoon 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 Directeur Bestuurder beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntenvertrouwenspersoon nader in een profiel.

4. De cliëntenvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en profiel. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntenvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De cliëntenvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntenvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Directeur Bestuurder. De cliëntenvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de cliëntenvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntenvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntenvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de Directeur Bestuurder. De Directeur Bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de cliëntenvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntenvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntenvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntenvertrouwenspersoon wenden tot een door de Directeur Bestuurder aan te wijzen waarnemend cliëntenvertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

1. De Directeur Bestuurder stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Directeur Bestuurder ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 32 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Directeur Bestuurder stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De klachtencommissie schakelt de regionale klachtencommissie in bij een BOPZ-klacht.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft drie leden, waaronder de voorzitter.
2. De Directeur Bestuurder benoemt de leden van de klachtencommissie. De Directeur Bestuurder benoemt de voorzitter van de klachtencommissie in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter.
3. De Directeur Bestuurder stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Directeur Bestuurder 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.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 7 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 Directeur Bestuurder.
2. De Directeur Bestuurder ontslaat 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 kan de Directeur Bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Directeur Bestuurder ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Directeur Bestuurder de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. 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.

Artikel 8 Ambtelijk secretaris

1. De Directeur Bestuurder stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Directeur Bestuurder de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Directeur Bestuurder stelt een profiel van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Het indienen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.
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. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntenvertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon 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 vijf 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. Als het een BOPZ-klacht betreft en het naar de regionale klachtencommissie is gestuurd, wordt dit tevens in de bevestiging aangegeven.

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 vijf 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 11 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt de klacht. Betreft het een BOPZ-klacht dan wordt deze doorgestuurd naar de regionale klachtencommissie en geldt het reglement Regionale klachtencommissie Twente. De voorzitter meldt dit tevens aan de Directeur Bestuurder.
2. Betreft het geen BOPZ-klacht, dan brengt de klachtencommissie zo spoedig 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 12 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 klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
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.

6. 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 Directeur Bestuurder, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
- b. indien 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 mede.

Artikel 14 Melding van een klacht aan de Directeur Bestuurder

De voorzitter van de klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Directeur Bestuurder als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

Artikel 15 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 Directeur Bestuurder, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 16 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde 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 klachtencommissie anders beslist.

3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.

4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 17 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 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 18 Advies klachtencommissie

1. 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.

2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.

3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:

- a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
- b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- 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.

4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

5. 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 Directeur Bestuurder.

Artikel 19 Oordeel Directeur Bestuurder

1. De Directeur Bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directeur Bestuurder, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11, 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 e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directeur Bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en

degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directeur Bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Directeur Bestuurder 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 e-mail 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 Directeur Bestuurder afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

5. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 6 Klachtenbehandeling, procedure bij de Directeur Bestuurder

Artikel 20 Het indienen van een klacht

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

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 cliëntenvertrouwenspersoon is de Directeur Bestuurder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntenvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Directeur Bestuurder de klacht niet in behandeling. De Directeur Bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 21 Bevoegdheid van de Directeur Bestuurder

1. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Directeur Bestuurder ter behandeling door aan de regionale klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.

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

Artikel 22 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Directeur Bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 23 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet eerder 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 medegedeeld 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 24 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 e-mail aan de Directeur Bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 25 Beoordeling klacht door de Directeur Bestuurder

1. De Directeur Bestuurder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directeur Bestuurder 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 e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder.
2. Indien de Directeur Bestuurder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directeur Bestuurder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directeur Bestuurder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De

Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder 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 Directeur Bestuurder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 26 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 Directeur Bestuurder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Directeur Bestuurder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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 27 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 Bopz-klacht betreft.

3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 28 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 29 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 30 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 31 Kosten

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

Artikel 32 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directeur Bestuurder. 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 Directeur Bestuurder daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Directeur Bestuurder 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 33 Openbaarmaking klachtenregeling

De Directeur Bestuurder 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 34 Evaluatie

1. De Directeur Bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Directeur Bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De Directeur Bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de cliëntenvertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 35 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 beslist de Directeur Bestuurder.

Artikel 36 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directeur Bestuurder.
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 37 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2017