

Klachtenregeling voor cliënten zorgorganisaties Espria:

**Evean, Icare, Icare Jeugdgezondheidszorg, Icare
Thuisbegeleiding en Zorggroep Meander**

Titel	Klachtenregeling voor cliënten	Auteur	Concernstaf Espria	Eigenaar	Manager beleid
Vastgesteld	December 2025 RvB v 1.0	Evaluatie	December 2027	Pagina	Pagina 1 van 18

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 – Inleidende bepalingen	4
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 – Algemene bepalingen over het indienen van een klacht	6
Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is.	6
Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4. De klachtenfunctionaris	6
Artikel 5. Het indienen van een klacht	7
Artikel 6. Bevoegdheid en ontvankelijkheid.....	8
Artikel 7. Ingetrokken en opgeloste klachten	9
Artikel 8. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders (Ketenzorg) betrekking heeft	9
Hoofdstuk 3 – Werkwijze behandeling van een klacht	10
Artikel 9. Werkwijze behandeling van een klacht door medewerker en diens leidinggevende	10
Artikel 10. Werkwijze behandeling van een klacht door klachtenfunctionaris	10
Artikel 11. Beoordeling klacht door directie	11
Hoofdstuk 4 – Slotbepalingen	12
Artikel 12. Geschillencommissie en rechtbank	12
Artikel 13. Geheimhouding	12
Artikel 14. Archivering en bewaartermijn klachtendossier	12
Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden	12
Artikel 16. Kosten	12
Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling.....	12
Artikel 18. Evaluatie.....	12
Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling	13
Artikel 21. Datum van inwerkingtreding	13

Voorwoord

De ervaring is dat cliënten en/of naasten niet snel een klacht indienen. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen is het daarom des te belangrijker dat we als zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht is een belangrijk signaal. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen we als zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kunnen we van klachten leren en kunnen klachten aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een dergelijke regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoerings- besluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Uitgangspunt voor deze klachtenregeling is dan ook, dat alle in zorg genomen cliënten een beroep kunnen doen op de klachtenregeling, tenzij het een klacht betreft over maatschappelijke ondersteuning in een gemeente die een eigen klachtenregeling hanteert.

De zorgorganisaties van Espria leveren ook zorg aan kinderen en jeugdigen die onder de Jeugdwet vallen. Hoewel de Wkkgz niet van toepassing is op de jeugdhulp, heeft Espria besloten om deze klachtenregeling ook open te stellen voor klachten over de jeugd(gezondheids-)zorg.

Daarnaast geldt voor zorgorganisaties die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, dat de Wzd een specifieke regeling kent voor klachten over de onderwerpen die in de Wzd zijn genoemd. Deze klachten vallen buiten deze klachtenregeling, die op basis van de Wkkgz is opgesteld en kunnen via de directie worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie(KCOZ), die op grond van de Wzd is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en cliënten.

Als lid van ActiZ en VGN heeft Espria besloten voor klachten over de Wzd gebruik te maken van de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze commissie is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met partijen in de gehandicaptenzorg (VGN, Iedereen, KansPlus en het LSR. Verdere informatie is te vinden op www.kcoz.nl.

Deze klachtenregeling gaat uit van twee mogelijkheden tot klagen: de klager heeft de keuze een klacht voor te leggen aan 1) medewerker/leidinggevende of 2) klachtenfunctionaris. Afhankelijk van de gekozen weg, , geeft de directie een oordeel over de klacht.

De verschillende bepalingen uit deze regeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting. Deze toelichting vermeldt of de tekst is gebaseerd op een wettelijke bepaling of op een eigen keuze van de Espria-organisaties.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelregeling 2020 die door ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg (LOC) in gezamenlijkheid is opgesteld. Door samen de modelregeling op te stellen brengen LOC en ActiZ tot uitdrukking dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders.

Hoofdstuk 1 – Inleidende bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Cliënt:	natuurlijk persoon die zorg vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg of overige zorg en dienstverlening verleent of heeft verleend;
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, die mondeling, schriftelijk of per e-mail wordt ingediend bij de directie of klachtenfunctionaris;
Klager:	degene die een klacht indient of laat indienen;
Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van Stichting Espria waaronder de zorgorganisaties Icare & Zorggroep Meander, Icare Jeugdgezondheidszorg, Icare Thuisbegeleiding, Evean en GGZ Drenthe vallen;
Directie:	de directie van Icare&Zorggroep Meander, Icare JGZ en Evean;
Zorgaanbieder:	Stichting Icare&Zorggroep Meander, Stichting Icare JGZ, Stichting Evean Zorg;
Klachtenfunctionaris:	degene die binnen de organisatie of extern in opdracht van de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, de klachten opvangt, coördineert en bemiddelt
AVG:	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Wzd klacht:	klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wzd
Cliëntenraad:	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
Inspecteur:	Inspecteur van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
Maatschappelijke ondersteuning:	maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015;
Vertegenwoordiger:	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
Wkkgz:	Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg;
Zorg:	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) 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.

1.2 Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dan dient in deze klachtenregeling voor 'cliëntenraad' te worden gelezen '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 van de Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2 – Algemene bepalingen over het indienen van een klacht

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

2.1 Een cliënt, diens vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, diens naasten (indien het een gedraging jegens de naasten betreft) of nabestaanden van de cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de medewerker over wie hij niet tevreden is of diens leidinggevende;
2. de klachtenfunctionaris;

2.2 Een cliënt, diens vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, diens naaste (indien het een gedraging jegens de naaste betreft) of nabestaande van de cliënt, kan een klacht indienen bij de medewerker of diens leidinggevende, de directie van de zorgaanbieder of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris.

2.3 Een Wzd klacht kan via de directie van desbetreffende zorgorganisatie worden ingediend bij de landelijke Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

2.4 Verzoeken tot vergoeden van schade vallen niet onder deze regeling. Deze verzoeken dienen ingediend te worden bij de directie.

Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende

3.1 Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande indien gepast attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon.

3.2 Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid 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.

3.3 Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun wettelijke vertegenwoordiger of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

3.4 Indien een cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens zaakwaarnemer, diens naaste (gedraging naaste) of nabestaande in de gelegenheid de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/ of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

4.1 De klachtenfunctionaris behandelt klachten op grond van de Wkkgz en heeft tenminste de

volgende taken:

- a) Informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b) Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c) Helpt desgevraagd cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
- d) Verwijst cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden naar de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) (Wzd) indien de klacht niet Wkkgz gerelateerd is en stuurt de klacht onvrijwillige zorg door aan de KCOZ. Tevens verwijst de klachtenfunctionaris naar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

4.2 De klachtenfunctionaris 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.

4.3 De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving volgende het beroepsprofiel klachtenfunctionaris VKIG.

4.4 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wkkgz en de daarvoor geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie. Dit betekent dat de zorgaanbieder zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4.5 De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun wettelijk vertegenwoordiger of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Bewaring en registratie geschieden zodanig dat de privacy van de klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek (vier maandelijks) een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

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

4.7 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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur, nadat hij meent ook bij de directie niet het juiste gehoor te vinden. De Raad van Bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

4.8 Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Het indienen van een klacht

5.1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij:

- a) De medewerker;

- b) De leidinggevende;
- c) De klachtenfunctionaris;;
- d) De directie.

Het streven is een klacht eerst te bespreken met de medewerker en/of leidinggevende. Mocht de cliënt haar klacht niet eerst willen melden en bespreken aan/met medewerker/ leidinggevende dan kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris. Een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder door deze schriftelijk (per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website) aan te bieden ter attentie van de directie. De klacht wordt in ontvangst genomen. Bij mondelinge klachten helpt de leidinggevende of klachtenfunctionaris de cliënt bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

5.2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a) de cliënt;
- b) diens wettelijk vertegenwoordiger;
- c) diens zaakwaarnemer;
- d) diens nabestaande;
- e) naaste van de cliënt, indien het een gedraging jegens de naaste betreft.

5.3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of naaste van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de directie.

5.4 De vraag of en zo ja in hoeverre de beklagden zorginhoudelijke klachten van naastbetrokkenen en nabestaanden met hen zullen bespreken, hangt mede af van de vraag of zij jegens de betreffende naastbetrokkene of nabestaande hun medisch beroepsgeheim mogen doorbreken.

5.5 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie, is de directie bevoegd klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 6. Bevoegdheid en ontvankelijkheid

6.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

6.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:

- a) de klacht heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend en ook niet verleend hoefde te worden;
- b) de zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van de zorg geen zorgverlener bij de zorgaanbieder was;
- c) de cliënt ontvangt zorg waarop de Wkkgz niet van toepassing is en waarvoor in deze regeling evenmin een uitzondering is gemaakt;
- d) klachten op grond van de Jeugdwet worden behandeld door de klachtencommissie;
- e) klachten in de zin van artikel 55 Wzd. Deze klachten worden door de zorgaanbieder doorgestuurd aan de klachtencommissie KCOZ (www.kcoz.nl); cliënt wordt verwezen naar cliëntvertrouwenspersoon Wzd.
- f) indien de klacht (mede) betrekking heeft op het verstrekken tot vergoeding van geleden schade.

6.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, meldt de klager de klacht bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.

6.4 De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a) dezelfde klacht van klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
- b) een gelijksoortige klacht nog in behandeling is;
- c) het een klacht betreft die reeds bij de geschillencommissie c.q. de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de geschillencommissie c.q. de rechter over de inhoud reeds een uitspraak heeft gedaan;
- d) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is (artikel 6.2);
- e) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de directie er in individuele gevallen wegens bijzondere omstandigheden voor gekozen heeft zich niet op die verjaringstermijn te beroepen.

6.5 Indien de klachtenfunctionaris zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet zij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

6.6 De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het vijfde lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

Artikel 7. Ingetrokken en opgeloste klachten

7.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit mondeling of schriftelijk aan de klachtenfunctionaris kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en beklaagde.

7.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en beklaagde.

Artikel 8. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders (Ketenzorg) betrekking heeft

8.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, 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, neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

8.2 De directie 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.

8.3 Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 3 – Werkwijze behandeling van een klacht

Artikel 9. Werkwijze behandeling van een klacht door medewerker en diens leidinggevende

Medewerker en leidinggevende stellen de cliënt in de gelegenheid de onvrede met hen te bespreken.

Artikel 10. Werkwijze behandeling van een klacht door klachtenfunctionaris

10.1 In behandeling nemen van een klacht: Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtenfunctionaris bevoegd de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht op te lossen.

10.2 De klachtenfunctionaris registreert de klachtdatum en maakt een klachtdossier aan.

10.3 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een klacht op schrift te stellen.

10.4 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt en deze de inhoud van dat bericht onvoldoende kan plaatsen of twijfelt of de inhoud van het bericht als klacht moet worden uitgelegd, treedt hij hierover in overleg met klager. In dat geval stellen klachtenfunctionaris en klager in goed overleg vast of er sprake is van een klacht, wat de inhoud van die klacht is en welke klachtdatum zal worden aangehouden.

10.5 De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na de klachtdatum, contact met degene die zich tot hem wendt. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen.

10.6 Het eerste gesprek tussen klachtenfunctionaris en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager in dit gesprek geïnformeerd over de klachtenregeling en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost. Indien klager op basis van dit gesprek besluit een klacht in te dienen of voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zij beklagde hierbij zullen betrekken.

10.7 De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtenprocedure en doet dit in overeenstemming met deze regeling, de wet, de voor hem geldende overige regels en beroepsnormen en het functieprofiel.

10.8 De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en zorgt ervoor dat:

- a) klager en beklagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
- b) de uitkomst van dit onderzoek op schrift wordt gesteld en kenbaar is voor klager en beklagde.

10.9 De klachtenfunctionaris kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de zorgaanbieder, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft of persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklagde.

Artikel 11. Beoordeling klacht door directie

11.1 Indien verwacht wordt dat de klacht niet binnen zes weken na de klachtdatum is ingetrokken of opgelost c.q. een oplossingstraject is afgesproken (bijv. door vereising zorgvuldige onderzoek) kan de klachtenfunctionaris besluiten in overleg met klager de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken te verlengen. Van het verlengen van die termijn doet de klachtenfunctionaris een schriftelijke mededeling aan klager en beklaagde.

11.2 Onverminderd het in art. 12.1 bepaalde kunnen klager en klachtenfunctionaris in goed overleg en met wederzijds goedvinden een langere termijn afspreken. Deze termijn kan langer zijn wanneer klager en klachtenfunctionaris op grond van art.14.3 met wederzijds goedvinden een langere termijn overeen zijn gekomen.

11.3 Binnen zes weken na de klachtdatum, of binnen tien weken in het geval van een verlenging als bedoeld in lid 2, doet de betrokken leidinggevende in overleg met de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder schriftelijk per brief of per e-mail met redenen omkleed mededeling aan klager over haar beslissingen over de klacht, alsmede welke maatregelen zij heeft genomen of zal nemen en binnen welke termijn zij die maatregelen zal realiseren.

11.4 Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet adequaat beoordeeld kan worden, bespreekt zij dit met de Raad van Bestuur. Daarna deelt zij dit schriftelijk per brief of per e-mail en met redenen omkleed mee aan klager en beklaagde. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen die termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn dit alsnog zal gebeuren.

11.5 Indien klager na een verlenging besluit zijn klacht aanhangig te maken bij de geschillencommissie of de rechtbank, staat het de directie vrij de interne klachtenprocedure te staken.

Hoofdstuk 4 – Slotbepalingen

Artikel 12. Geschillencommissie en rechtbank

12.1 Indien een klacht na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.

12.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 13. 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 14. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

14.1 De klachtenfunctionaris 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.

14.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16. Kosten

Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris, zoals bedoeld in deze regeling, worden geen kosten in rekening gebracht bij de klager of aangeklaagde.

Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling

De directie is ervoor verantwoordelijk deze regeling onder de aandacht te brengen 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 18. Evaluatie

18.1 De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

18.2 De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de centrale ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling

20.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

20.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad en de centrale ondernemingsraad.

Artikel 21. Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2026. Alle voorgaande regelingen worden met ingang van deze datum ingetrokken.