

## Klachtenregeling Klanten

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Groenhuysen volgt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd) die respectievelijk per 1 januari 2016 en per 1 januari 2020 in werking zijn getreden.

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de stichting Groenhuysen;
- b. Raad van Bestuur : de Raad van Bestuur van Groenhuysen;
- c. externe klachtencommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 12 van deze regeling; volgens de Wkkgz is een externe klachtencommissie niet meer verplicht, maar Groenhuysen houdt een externe klachtencommissie in stand voor klachten als bedoeld onder e. Voor de behandeling van Wzd-klachten (zie hierna onder f) sluit Groenhuysen zich aan bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- d. klant : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. klacht : elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een klant, door de zorgaanbieder of door een persoon die bij of voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Wzd-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de externe klachtencommissie;
- f. Wzd-klacht : een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;
- g. klager : degene die een klacht indient;
- h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. Wzd-functionaris : ter zake kundige arts, gezondheidspsycholoog of orthopedagoog-generalist, al dan niet in dienst van de zorgaanbieder, die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg;

- j. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wmcz 2018 is ingesteld;
- k. zittingscommissie : de leden van de externe klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- l. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van klanten (voorheen bewonersvertrouwenspersoon genoemd);
- m. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zw) 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 Zw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de klant.
- n. Geschillencommissie Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).
- o. KCOZ Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg, een klachtencommissie als bedoeld in artikel 53 Wet zorg en dwang
- p. Wzd de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten
- q. Wmcz 2018 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018
- r. Wzd-cliëntenvertrouwenspersoon vertrouwenspersoon in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie of met het doorlopen van de klachtenprocedure
- s. bestuurssecretariaat het bestuurssecretariaat van de zorgaanbieder

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 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

- b. de leidinggevende van de medewerker over wie de klant niet tevreden is;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de Wzd-cliëntenvertrouwenspersoon;
- e. de Geschillencommissie, indien en voor zover het niet gaat om een Wzd-klacht en voldaan is aan het bepaalde in artikel 21 Wkkgz.

### **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 klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris, de externe klachtencommissie, de Wzd-cliëntenvertrouwenspersoon, de Geschillencommissie en de KCOZ.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
4. Indien een klant de leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede met de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant 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 klachtenfunctionaris**

1. De Raad van Bestuur benoemt een klachtenfunctionaris en draagt ervoor zorg dat diens contactgegevens makkelijk vindbaar zijn op in ieder geval de website van de zorgaanbieder.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert klanten, 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 degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan;
  - d. de klachtenfunctionaris heeft een bemiddelingsfunctie.
2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving en profielschets. De Raad van Bestuur behoeft instemming van de cliëntenraad voor zijn voorgenomen besluit inzake een profielschets voor de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn

werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

5. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren, onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop deze zijn functie uitoefent.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Alle binnenkomende klachten bij de Raad van Bestuur, die gericht zijn aan de externe klachtencommissie, worden eerst ter bemiddeling voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris pakt de klacht binnen 1 werkdag na binnenkomst bij de klachtenfunctionaris op. Hij beoordeelt of de klacht ter bemiddeling in behandeling wordt genomen of dat de klacht toch in behandeling moet worden genomen door de externe klachtencommissie.

### **Hoofdstuk 3 De externe klachtencommissie**

#### **Artikel 5 Externe klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur stelt een externe klachtencommissie in voor de behandeling van klachten die op grond van de Wkkgz worden ingediend en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de externe klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 28 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de externe klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de externe klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### **Artikel 6 Samenstelling externe klachtencommissie**

1. De externe klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de externe klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de externe 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 Raad van Bestuur stelt de externe klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de externe klachtencommissie.

5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend voor eenzelfde periode herbenoemd worden.

#### **Artikel 7 Einde lidmaatschap externe klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van een lid van de externe klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn van het betrokken lid;
  - b. het besluit van het betrokken lid om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. het overlijden van het betrokken lid;
  - d. het ontslag van het betrokken lid door de Raad van Bestuur, met inachtneming van het bepaalde in de leden 2, 3 en 4 van dit artikel.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de externe klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de externe klachtencommissie, met inachtneming van het bepaalde in lid 4 van dit artikel.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de externe klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de externe klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de externe klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid onder b van dit artikel doet de externe 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 Secretariële ondersteuning**

1. De Raad van Bestuur stelt de externe klachtencommissie een secretaresse ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een secretaresse consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de externe klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een taakbeschrijving van de secretaresse vast. De secretaresse verricht haar werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de externe klachtencommissie.

### **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 9 Het indienen van een klacht of een Wzd-klacht**

1. Een klacht en/of een Wzd-klacht kan door een klager telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het klachtenformulier op de web-site van Groenhuysen worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Klachten bij de externe klachtencommissie kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de klant;
  - b. diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
  - e. diens nabestaande of nabestaanden als bedoeld in artikel 1 lid 1 Wkkgz.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover schriftelijk of per e-mail een klacht indienen.

#### **Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht**

1. In het geval een klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris, beoordeelt de klachtenfunctionaris of sprake is van een klacht of een Wzd-klacht. Indien de klacht (of een deel daarvan) een Wzd-klacht betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de Wzd-klacht (of het deel van de klacht dat een Wzd-klacht betreft) zo spoedig mogelijk door naar het bestuurssecretariaat, tenzij de klager daarmee desgevraagd niet instemt. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheid tot advies en bijstand door de Wzd-cliëntenvertrouwenspersoon. Het bestuurssecretariaat draagt zorg voor het indienen van de klacht bij de KCOZ. Op de verdere behandeling van de Wzd-klacht is de [klachtenregeling van de KCOZ](#) van toepassing.
2. De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht informeel kan worden opgelost. Indien een informele oplossing niet mogelijk blijkt of klager daartoe verzoekt, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de externe klachtencommissie, tenzij de klager daarmee desgevraagd niet instemt.
3. De externe 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 externe klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan vermeldt de externe klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging en vraagt daarvoor toestemming aan de klant of diens (wettelijk) vertegenwoordiger.
5. De externe klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De externe klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De externe klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De externe klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De externe klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de externe klachtencommissie aan de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De externe klachtencommissie stelt de

klant in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de externe klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 12 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De externe klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De externe klachtencommissie meldt de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De externe klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.
2. De externe klachtencommissie houdt rekening met de behandeltermijnen als bedoeld in artikel 20. In het geval dat de externe klachtencommissie meent dat de genoemde behandeltermijnen in gevaar komen, deelt zij dat onverwijld mede aan de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 13 Bevoegdheid van de externe klachtencommissie**

1. De voorzitter van de externe klachtencommissie beoordeelt zo spoedig mogelijk of de externe klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien de externe klachtencommissie naar zijn oordeel niet bevoegd is kennis te nemen van de ingediende klacht, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De externe klachtencommissie is niet bevoegd klachten of klachtonderdelen te behandelen die:
  - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
  - b. Wzd-klachten betreffen.
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 derde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de externe klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de externe klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.
5. Indien de externe klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de externe 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 externe klachtencommissie een klacht of een klachtonderdeel niet in behandeling neemt omdat zij zich op grond van het tweede lid onder b onbevoegd heeft verklaard, stuurt de externe klachtencommissie de klacht of het klachtonderdeel zo spoedig mogelijk door naar het bestuurssecretariaat van de zorgaanbieder, tenzij de klager desgevraagd daartegen bezwaar maakt. Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht of het klachtonderdeel zo spoedig mogelijk voor behandeling door naar de KCOZ. Op de verdere behandeling van de klacht of het betreffende klachtonderdeel is dan de [klachtenregeling van de KCOZ](#) van toepassing.

#### **Artikel 14 Ontvankelijkheid van de klacht**

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

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de externe 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.
2. Indien de voorzitter van de externe 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, als 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 externe klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de externe klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.
  5. De secretaresse informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 15      Onderzoek**

1. De externe 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 externe klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De externe 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 16      Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een klant die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting op die locatie plaats, tenzij de zittingscommissie 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 zittingscommissie partijen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en de zittingscommissie geeft de partij die niet aanwezig was de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie 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 externe klachtencommissie wenst. Als de externe klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de externe klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

#### **Artikel 18 Advies externe klachtencommissie**

1. Het advies van de externe klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de externe klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De externe klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de externe klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de externe klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de externe klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de externe klachtencommissie.
4. Adviezen van de externe klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de externe klachtencommissie.
5. De externe klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken klant, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 19 Opvolging van het advies van de externe klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur deelt, zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de externe klachtencommissie. De Raad van Bestuur motiveert het oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en, zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de externe klachtencommissie, wordt deze afwijking gemotiveerd.

3. 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 eerste 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 het adres en de website van de Geschillencommissie.

#### **Artikel 20 Termijnen**

1. De Raad van Bestuur neemt het oordeel als bedoeld in het vorige artikel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de Raad van Bestuur noodzaakt, kan de Raad van Bestuur de in de eerste volzin genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. In dat geval doet de Raad van Bestuur van die verlenging schriftelijk of per e-mail mededeling aan de klager, vóór het verstrijken van die termijn.
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 e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. 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 haar binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet op de voet van artikel 21 lid 1 Wkkgz 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.

#### **Artikel 21 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg, ondersteuning of hulp 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 opdat 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 wordt in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en jeugdhulp als bedoeld in de Jeugdwet.

#### **Artikel 22 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust of de klager meent dat bij de klachtbehandeling gehandeld is in strijd met paragraaf 1 van hoofdstuk 3 van de Wkkgz, is sprake van een geschil als bedoeld in paragraaf 2 van hoofdstuk 3 van de Wkkgz.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

3. De klager heeft ook de mogelijkheid rechtstreeks een klacht bij de Geschillencommissie in te dienen, voor zover is voldaan aan het bepaalde in artikel 21 lid 1 sub a en c Wkkgz.
4. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 19 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de Geschillencommissie.
5. De klant betaalt het klachtengeld bij de Geschillencommissie. De aanbieder betaalt de kosten van de behandeling van het geschil.

### **Artikel 23      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 24      Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De externe 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 klant bewaard.

## **Hoofdstuk 6    Overige bepalingen**

### **Artikel 25      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 26      Kosten**

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

### **Artikel 27      Jaarverslag en reglement**

1. De externe klachtencommissie en de klachtenfunctionaris brengen afzonderlijk van elkaar jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van hun werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijven de externe klachtencommissie en de klachtenfunctionaris het aantal en de aard van de door hen behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De Raad van Bestuur geeft in zijn jaarverslag aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De externe 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 Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft 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 28      Openbaarmaking klachtenregeling**

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

#### **Artikel 29      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de externe klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en de centrale cliëntenraad.

#### **Artikel 30      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de externe klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de externe klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 31      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de externe klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad (instemmingsadvies), conform artikel 8 lid 1 sub a Wmcz 2018.

#### **Artikel 32      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op [datum].