

# Klachtenregeling



## Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het des te belangrijker hier zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn dat de zorg- en dienstverlening op bepaalde punten niet goed verloopt. Een goede klachtbehandeling kan het geschonden vertrouwen in de zorg herstellen. Multi Care Thuiszorg heeft deze klachtenregeling gebaseerd op de modelregeling klachten die door de brancheorganisatie ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) is opgesteld. De regeling voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt.

## Samenvatting van de klachtenregeling

De klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie Multi Care Thuiszorg en/of diensten verleent. Als klager kunt u uw klacht direct bespreken met de medewerker over wie de klacht gaat. De medewerker kan “als dat mogelijk is” meteen de oorzaak van de klacht aanpakken. Mocht dit geen resultaat opleveren dan kunt u de klacht bespreken met iemand anders uit het team of met de leidinggevende.

Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is speciaal door de Raad van Bestuur aangesteld om zo laagdrempelig mogelijk uw klacht op te lossen en zo nodig te bemiddelen tussen klager en medewerker. De klachtenfunctionaris heeft binnen Multi Care Thuiszorg geen onafhankelijke status.

Zowel de medewerker, de leidinggevende als de klachtenfunctionaris zullen proberen de oorzaak van uw klacht weg te nemen zodat u weer vertrouwen in de dienstverlening kunt hebben. Multi Care Thuiszorg houdt als richtlijn aan dat de klacht binnen vier weken moet zijn afgerond.

Het kan zijn dat u een uitspraak van de Raad van Bestuur wilt over het handelen of nalaten van (een medewerker van) Multi Care Thuiszorg. In dat geval zal de onafhankelijke klachtencommissie de klacht beoordelen. De klachtencommissie kan uw klacht (deels) gegrond of (deels) niet gegrond bevinden. Bij de zogenaamde Wzd-klachten is dat oordeel definitief. Bij de gewone klachten is het oordeel van de klachtencommissie een (zwaarwegend) advies aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur besluit vervolgens of hij het advies overneemt. In alle gevallen zal hij zijn keuze motiveren en aangeven of hij verbetermaatregelen zal treffen en zo ja, welke. Vanaf het moment dat u de klacht indient bij de klachtencommissie behoort u binnen zes weken een uitspraak van de Raad van Bestuur te hebben. De Raad van Bestuur kan die termijn met maximaal vier weken verlengen.

Als u het niet eens bent met het besluit van de Raad van Bestuur, of als de termijn waarbinnen hij tot een besluit had moeten komen overschreden is, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie voor de branche. Deze dient binnen 6 maanden tot een oordeel te komen.

Deze klachtenregeling is ondergeschikt aan de Nederlandse wetgeving. Dit betekent dat u uw klacht altijd aanhangig kan maken bij een daartoe bevoegde rechterlijke instantie.

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Samenvatting van de klachtenregeling.....	1
Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen .....	4
Artikel 1 - begripsomschrijvingen .....	4
Hoofdstuk 2 - Klachtopvang.....	7
Artikel 2 - Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	7
Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende.....	7
Artikel 4 – De klachtenfunctionaris .....	8
Hoofdstuk 3 - De klachtencommissie .....	9
Artikel 5 – Klachtencommissie .....	9
Artikel 6 - Samenstelling klachtencommissie .....	9
Artikel 7 - Einde lidmaatschap klachtencommissie .....	10
Artikel 8 - Ambtelijk secretaris.....	10
Hoofdstuk 4 - Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie.....	11
Artikel 9 - Het indienen van een klacht of een Wzd-klacht .....	11
Artikel 10 - In behandeling nemen van een klacht of een Wzd-klacht.....	12
Artikel 11 - Aard van de klacht en termijn van behandeling .....	13
Artikel 12 - Bevoegdheid van de klachtencommissie .....	13
Artikel 13 - Ontvankelijkheid van de klacht .....	14
Artikel 14 - Schorsing Wzd-klacht .....	15
Artikel 15 - Zittingscommissie .....	15
Artikel 16 - Wraking .....	16
Artikel 17 - Onderzoek .....	16
Artikel 18 - Hoorzitting.....	16
Artikel 19 - Stopzetting behandeling van de klacht.....	16
Artikel 20 - Advies klachtencommissie .....	17
Hoofdstuk 5 - Besluitvorming Raad van Bestuur .....	18
Artikel 21 - Oordeel Raad van Bestuur .....	18
Hoofdstuk 6 - Overige bepalingen .....	19
Artikel 22 - Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	19
Artikel 23 - Geschillencommissie .....	19
Artikel 24 - Geheimhouding.....	19

Artikel 25 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	19
Artikel 26 - Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	19
Artikel 27 – Kosten .....	19
Artikel 28 - Jaarverslag .....	20
Artikel 29 - Openbaarmaking klachtenregeling .....	20
Artikel 30 - Evaluatie .....	20
Artikel 31 - Onvoorziene omstandigheden .....	20
Artikel 32 - Vaststelling en wijziging regeling .....	20
Artikel 33 – Inwerkingtreding .....	20

## Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

### Artikel 1 - begripsomschrijvingen

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

- |    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| a. | Aangeklaagde             | Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.  |
| b. | Advies klachtencommissie | Het oordeel van de klachtencommissie in niet-Wzd-klachten geldt als een advies aan de Raad van Bestuur.  |
| c. | Wzd                      | Wet zorg en dwang beschermt de rechten van cliënten die te maken krijgen met dwang in de zorg.   |
| d. | Wzd-functionaris         | 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.  |
| e. | Wzd-klacht               | Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 52 Wet zorg en dwang, het betreft de volgende beslissingen: <ul style="list-style-type: none"><li>i. De beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);</li><li>ii. De beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling).</li><li>iii. De beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen.</li><li>iv. De beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken.</li><li>v. Beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.</li></ul> |
| f. | Cliënt                   | De natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.   |
| g. | Cliëntenraad             | De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.   |
| h. | Geschillencommissie      | Geschillencommissie SPOT ( <a href="https://zorggeschil.nl/">https://zorggeschil.nl/</a> )   |

- |    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| i. | Hij/ zij                       | Waar “hij” staat, kan tevens “zij” worden gelezen.  |
| j. | Inspecteur                     | De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.   |
| k. | Klacht                         | Een 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, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.   |
| l. | Klachtencommissie              | De commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling.  |
| m. | Klachtenfunctionaris           | Degene belast is met de opvang van klagers.   |
| n. | Klager                         | Degene die een klacht indient.  |
| n. | Klager                         | Degene die een klacht indient.  |
| o. | Medewerker                     | Degene die werkzaamheden verricht die onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder vallen.   |
| p. | Nabestaande                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene.</li> <li>ii. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was.</li> <li>iii. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet.</li> <li>iv. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding.</li> <li>v. De bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen van de overledene) en in de tweede graad in de zijlijn (broers en zusters van de overledene).</li> </ul> |
| q. | (Wettelijke) vertegenwoordiger | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. De door de rechter benoemde curator of mentor.</li> </ul>   |

- ii. de schriftelijk gemachtigde, benoemd door de cliënt zelf in een schriftelijke verklaring.
    - iii. De echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt.
    - iv. Een ouder, kind, broer of zus.
  - r. Raad van Bestuur De Raad van Bestuur van Multi Care Thuiszorg
  - s. Zorg De zorg- of dienstverlening als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) 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 client.
  - t. Zorgaanbieder Multi Care Thuiszorg
  - u. Zittingscommissie De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
2. De zorgaanbieder houdt meerdere cliëntenraden en een centrale cliëntenraad in stand. In deze regeling dient voor 'cliëntenraad' gelezen te worden 'centrale cliëntenraad'

## 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 Klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de klachtencommissie; een Wzd-klacht kan worden ingediend bij de 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. Een medewerker maakt een ontevreden cliënt zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. De medewerker bespreekt de onvrede van een cliënt in het team waarvan hij deel uitmaakt 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 client 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 klachtenfunctionaris 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.
  - d. Hij registreert alle klachten die het niveau van de manager bereiken.
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.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de klachtenfunctionaris 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 hij dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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 Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## Hoofdstuk 3 - De klachtencommissie

### Artikel 5 – Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 6 - Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie en ten hoogste 10 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Alle leden zijn onafhankelijk van Multi Care Thuiszorg.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Medewerkers en cliëntenraadsleden zijn niet benoembaar. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt naast de jurist (voorzitter) tenminste één specialist ouderengeneeskunde en één persoon die kan functioneren vanuit het cliëntenperspectief tot leden 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 drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden.

## Artikel 7 - Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. Het verstrijken van de benoemingstermijn.
  - b. Het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen.
  - c. Overlijden.
  - d. Ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur 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 een goed onderbouwd verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de 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 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 Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de klachtencommissie.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt 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 9 - Het indienen van een klacht of een Wzd-klacht

1. De klachtencommissie neemt de bij haar ingediende klachten in behandeling met in achtname van de bepalingen van hoofdstuk 4.
2. Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Wzd-klacht kan ook mondeling worden ingediend.
3. Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door:
  - a. De cliënt.
  - b. Diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
  - c. Diens zaakwaarnemer.
  - d. Diens nabestaanden.
  - e. Een door de klachtencommissie op grond van billijkheid als klager erkende persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
5. Een Wzd-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 Wzd-klacht

1. Als de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris 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. Op dat moment vangt de termijn van 6 weken met mogelijke verlenging van 4 weken aan waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld.
2. De klachtencommissie stuurt, binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
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, binnen drie 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.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of gemachtigde stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd toe. 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.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich in de procedure van klachtbehandeling laten bijstaan door een raadsman/-vrouw of vertrouwenspersoon. Kosten voor deze bijstand worden niet vergoed. Eenieder kan optreden als raadsman/-vrouw of vertrouwenspersoon. De klachtencommissie informeert klager en aangeklaagden hierover in haar eerste berichtgeving over de ontvangst van de klacht.

## Artikel 11 - Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Wzd-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de Raad van Bestuur binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de Raad van Bestuur een kopie van de klacht.
3. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf weken na indiening van de klacht advies uit aan de Raad van Bestuur over de beoordeling van de klacht. Genoemde termijn kan door de Raad van Bestuur met ten hoogste vier weken worden verlengd als een zorgvuldig onderzoek dit vereist.
4. Inzake een Wzd-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
5. Als de klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak over de Wzd-klacht heeft gedaan, kan de klager binnen zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen.

## Artikel 12 - Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Wzd-klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd zich een oordeel te vormen over een vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het eerste lid, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde 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 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 Raad van Bestuur, 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 Wzd-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.
  - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is.
  - c. De klacht wordt ingediend door een andere persoon dan genoemd in het derde en vijfde lid van artikel 9.
  - d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het effect daarvan zich niet eerder heeft vertoond of kunnen vertonen.
  - e. De klacht anoniem is ingediend.
  - f. De klacht is ingediend namens een wilsbekwame cliënt die daarmee niet instemt.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd binnen 10 werkdagen 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, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde 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 mede.

## Artikel 14 - Schorsing Wzd-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Wzd-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Wzd-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Wzd-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Wzd-functionaris. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Wzd-functionaris zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Wzd-klacht zich richt. Het derde, vierde en vijfde lid zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

## Artikel 15 - 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. Indien de zittingscommissie een Wzd-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Wzd. Dit houdt in dat in ieder geval een jurist en een specialist ouderengeneeskunde deel uit maken van deze commissie.
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 16 - Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen drie werkdagen na bekend stellen, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over het wrakingsverzoek.
3. Als een wraking 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. Indien het een Wzd-klacht betreft, dient deze een jurist te zijn.

### Artikel 17 - Onderzoek

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan verzoekt de klachtencommissie hiertoe door middel van een machtigingsformulier.
2. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
3. 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.
4. 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 18 - Hoorzitting

1. De zittingscommissie 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 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 hen 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 geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### Artikel 19 - Stopzetting behandeling van de klacht

1. 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 20 - Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Als de klachtencommissie de feiten van de klacht niet kan vaststellen dan onthoudt de klachtencommissie zich van een oordeel. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie 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 ontvankelijkheid.
  - c. De standpunten van de klager en de aangeklaagde.
  - d. De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft.
  - e. De in het onderzoek vastgestelde feiten en omstandigheden.
  - f. Het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan.
  - g. De namen van de leden die het advies vastgesteld hebben.
  - h. Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een Wzd-klacht behandelt, geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtencommissie een Wzd-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling
5. Indien de commissie over een Wzd-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Wzd-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.
6. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. 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.
8. Een uitspraak over een Wzd-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de in het vorige lid genoemde personen, ook aan:
  - a. De behandelende persoon.
  - b. De Wzd-functionaris;
  - c. De inspecteur.

## Hoofdstuk 5 - Besluitvorming Raad van Bestuur

### Artikel 21 - 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 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 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 e-mail 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 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 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 6 - Overige bepalingen

### Artikel 22 - 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.

### Artikel 23 - 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 Wzd-klacht betreft.

### Artikel 24 - Geheimhouding

1. Eenieder 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 25 - 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. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Artikel 26 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 27 – Kosten

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

### Artikel 28 - Jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

### Artikel 29 - Openbaarmaking klachtenregeling

1. 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 30 - 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 vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere 6 maandenevaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### Artikel 31 - Onvoorziene omstandigheden

1. 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 Raad van Bestuur

### Artikel 32 - 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 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 33 – Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2020.
2. Vastgesteld door de RvB d.d. 9-4-2020