

## KLACHTENREGELING



Houten, juni 2023

## Woord vooraf

Deze regeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, behandelen en leren van klachten van cliënten van Profila Zorggroep en de met haar verbonden zorgaanbieders. Belangrijk hierbij is dat klachten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig mogelijk worden afgewikkeld.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie of de bejegening door een medewerker. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker of zijn of haar leidinggevende, helpt ongenoegen meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een formele klacht indienen.

Deze regeling voldoet voor ons aanbod op het gebied van de Jeugdzorg, Wet maatschappelijke ondersteuning en Wet langdurige zorg. Deze klachtenregeling houdt rekening met het wettelijk kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Belangrijk hierbij is dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. We willen graag leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact op met een medewerker, leidinggevende, vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. De contactgegevens staat op de [website van Profila Zorggroep](#).

Houten, juni 2023

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – reikwijdte en doelstelling

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten die zorg ontvangen van de Profila Zorggroep. Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over zorg die is verleend op grond van de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en daarnaast op zorg zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet of de Wmo.

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de geschillencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend passend binnen het kader van de Wkkgz.

Dit reglement is niet van toepassing op klachten over beslissingen die in artikel 55 Wet Zorg en Dwang (Wzd) genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten worden doorgestuurd naar de hiervoor door de brancheorganisaties Actiz en VGN met diverse cliëntenorganisaties ingestelde klachtencommissie onvrijwillige zorg, zie [website van Profila Zorggroep](#).

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht het ongenoegen op te lossen en de relatie tussen de klager en de zorgaanbieder te herstellen.

De klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening aan het licht brengen. De zorgaanbieder kan hiervan leren en de klachten aanwenden voor kwaliteitsverbetering van de verleende zorg.

### Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt betreffen.
- b) **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van de zorgaanbieder.
- c) **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d) **Geschillencommissie:** De geschillencommissie die beslist over klachten die niet zijn opgelost na de klachtbehandeling en een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

- e) **Hij:** Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- f) **Klacht:** elke uiting van ongenoegen over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- g) **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de opvang of behandeling van de klacht.
- h) **Klachtencommissie:** de externe commissie om klachten te behandelen van cliënten die zorg op grond van de Jeugdwet ontvangen.
- i) **Klachtenfunctionaris:** de door de zorgaanbieder voor de zorg aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- j) **Klager:** degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt, een wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige (cliënt), ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
- k) **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- l) **Zorgaanbieder:** Profila Zorggroep, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder.

## DE KLACHTBEHANDELING ALGEMEEN

### Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub j.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene, diens leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbehandeling kan klager zich, indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet, te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;

- b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
  - c. tegen wie de klacht is gericht.
- 7. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
- 8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

#### **Artikel 4 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 5 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

#### **Artikel 6 – Inzage dossier**

De klachtbehandelaar(s) heeft/ hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

#### **Artikel 7 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder

hierover anders beslist. Indien de klager zich laat bijstaan door de vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder, zijn de kosten daarvan wel voor de zorgaanbieder.

## **(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR MEDEWERKER, LEIDINGGEVENDE OF VERTROUWENSPERSOON**

### **Artikel 8 – De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt een klager in de gelegenheid om diens ongenoegen over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongenoegen en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een klager zo nodig attent op de vertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
3. Medewerkers bespreken onvrede van de klager in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw ongenoegen ontstaat.
4. Indien een klager aan een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om het ongenoegen met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt klagers zo nodig attent op de vertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. De leidinggevende bespreekt de klacht in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel het ongenoegen weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw ongenoegen ontstaat.

### **Artikel 9 – De vertrouwenspersoon**

1. Cliënten die zorg op grond van de Jeugdwet ontvangen kunnen bij ongenoegen ook terecht bij de vertrouwenspersoon van het AKJ. Voor overige cliënten is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar, zie de [website van Profila Zorggroep](#).
2. De bestuurder draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersonen, hun taak en op welke wijze zij bereikbaar en beschikbaar zijn. De bestuurder draagt er tevens zorg voor dat deze informatie op de website van de organisatie beschikbaar is.
3. De bestuurder draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersonen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en verschaft hen de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van hun taken nodig zijn.
4. De vertrouwenspersonen hebben ten minste de volgende taken:
  - a. het geven van voorlichting over de mogelijkheden om ongenoegen en klachten te uiten;
  - b. het bieden van een luisterend oor, ondersteunen, begeleiden en adviseren van cliënten als zij ongenoegen uiten;
  - c. het signaleren van trends en ontwikkelingen binnen de organisatie aan de bestuurder.

5. De vertrouwenspersonen richten zich bij het verrichten van hun werkzaamheden op het ondersteunen en het behartigen van de belangen van de klager, waarbij zij mogelijk in samenwerking met medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris zijn gericht op het bereiken van een duurzame oplossing van het ongenoegen. Tevens kan de vertrouwenspersoon een cliënt ondersteunen in het proces naar de klachtencommissie.
6. De zorgaanbieder beschrijft de taken en de werkwijze van de door de zorgaanbieder zelf benoemde vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
7. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de voor hem of haar geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, wat inhoudt dat de zorgaanbieder zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De vertrouwenspersoon attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
8. De vertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die deze naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de bestuurder. De vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
9. De zorgaanbieder stelt de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
10. 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 vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de bestuurder. De bestuurder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

#### **Artikel 10 – Registratie werkzaamheden**

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt door de externe klachtbehandelaar geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

#### **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

##### **Artikel 11 – Benoeming**

De zorgaanbieder benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

## **Artikel 12 – Onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

## **Artikel 13 – Ondersteuning**

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

## **Artikel 14 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

## **Artikel 15 – Mogelijkheden klachtbehandeling**

- a) De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager.
- b) Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met betrokkene dan wel diens leidinggevende;
- c) Het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris;
- d) Het behandelen van de klacht door de klachtencommissie. In geval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich ten allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

## **Artikel 16 – Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a) Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b) Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c) Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d) Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e) Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f) Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van klachten op grond van de Jeugdwet;



- g) Het starten van een onderzoek in overleg met de afdeling kwaliteit in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

#### **Artikel 17 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 18 – Afschrift aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt binnen 5 werkdagen na het ontvangst van de klacht een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 19 – Afschrift aan de zorgaanbieder**

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

#### **Artikel 20 – Vervallen voortzetting klacht**

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

#### **Artikel 21 – Voortgang procedure**

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 22 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a) het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b) het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c) toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d) het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e) het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in hetzelfde artikel genoemd worden. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door aan de [KCOZ - Klachtencommissie onvrijwillige zorg](#).

### **Artikel 23 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

### **Artikel 24 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.
3. Indien de klacht de bestuurder in persoon betreft, wordt het besluit genomen door de voorzitter van de raad van toezicht.

### **Artikel 25 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 26 – Melding en aangifte**

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te

doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

### **Artikel 27 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

### **Artikel 28 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 29 – Benoeming**

De bestuurder stelt een externe onafhankelijke klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. De commissie bestaat uit een gemengde samenstelling. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van de (jeugd)zorg.

### **Artikel 30 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

### **Artikel 31 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 32 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

### **Artikel 33 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
  - a. door het overlijden van het commissielid;
  - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

### **Artikel 34 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

1. Behandeling van klachten
2. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
3. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

### **Artikel 35 – Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.

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

#### **Artikel 36 – Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
3. In iedere uitspraak beschrijft de commissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde (zorgaanbieder);
  - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
  - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de betrokkene/zorgaanbieder.

#### **Artikel 37 – Overeenkomstige artikelen**

De artikelen 11 tot en met 28 zijn voor zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

#### **OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 38 – Klacht over meerdere zorgaanbieders**

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

### **Artikel 39 – Geschilleninstantie**

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Klagers die een klacht hebben ingediend over zorg die door hen wordt ontvangen op grond van de Wet langdurige zorg kunnen hun klacht indienen bij de geschillencommissie wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

### **Artikel 40 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt met in werking op 1 juli 2023. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. De zorgaanbieder brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris/klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

## Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van ..... en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers om mijn zorgdossier bij ..... in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--