

Klachtenreglement Cliënten Vivent

Documentbeheerder: RvB (uitvoering klachtenfunctionaris i.s.m. bestuurssecretaris)

Voorwoord

Deze klachtenregeling is inhoudelijk gebaseerd op de modelregeling van ActiZ en LOC voor behandeling van klachten conform de vereisten van de Wkkgz, met een aantal toevoegingen waardoor de regeling van toepassing is op klachten van alle cliënten van Vivent, zowel onder het 'regime' van de Wkkgz (Wlz, ZVW en BIG) als onder het 'regime' van de Wzd en WMO.

Ook is de regeling aangepast op de situatie waarin Vivent met regionale zorgaanbieders een samenwerking heeft met een regionale klachtencommissie.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Visie en uitgangspunten

Hoofdstuk 2 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 3 Behandeling van ongenoegens (informele klachten)

Hoofdstuk 4 Behandeling van formele klachten

Hoofdstuk 5 Regionale klachtencommissie

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Bijlage 1 De klachtenfunctionaris

Bijlage 2 De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

Bijlage 3 Klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang

Bijlage 4 Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz of WMO



Hoofdstuk 1: Visie en uitgangspunten

Alle medewerkers van Vivent spannen zich in om goede zorg en ondersteuning te bieden die is afgestemd op de persoonlijke behoeften van hun cliënten. Toch kunnen zich gebeurtenissen voordoen of situaties ontstaan waarover de cliënt of hun verwanten niet tevreden zijn. Als dit het geval is, willen we dit graag horen, vanuit de visie en overtuiging dat ieder signaal, opmerking, ongenoegen of klacht een mogelijkheid biedt om de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Daarom kiest Vivent voor een laagdrempelige bereikbaarheid om klachten en ongenoegens te melden. Cliënten en hun verwanten mogen erop rekenen dat er goed naar hen geluisterd wordt, en dat in samenspraak wordt gezocht naar een oplossing.

Het uiten van ongenoegen of een klacht komt rechtstreeks voort uit de beleving van de klager en is daarmee een persoonlijk gegeven. Dit staat als zodanig nooit ter discussie.

De klacht wordt in eerste aanleg en bij voorkeur behandeld door de medewerker die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende.

Als een naaste een klacht indient op eigen initiatief informeert hij de cliënt hierover; als een naaste de klacht indient namens de cliënt, is de cliënt zoveel als mogelijk betrokken bij de klachtbehandeling.

We doen ons uiterste best om klachten naar tevredenheid op te lossen. Dat betekent dat we goed uitzoeken wat de echte oorzaak is van de onvrede. De directe klacht is vaak de aanleiding, maar niet altijd de diepere oorzaak.

We willen open zijn over klachten en ongewenste gebeurtenissen. Met in acht nemen van de privacy van betrokkenen gebruiken we iedere klacht om er van leren, om herhaling te voorkomen en om onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren. Dat geldt zowel voor het dagelijks werk van de zorg en behandeling als voor de ondersteunende diensten. Zowel voor de individuele medewerker, voor de teams, als voor de organisatie als geheel.

De klachtenprocedure en -behandeling van Vivent voldoet aan de wet- en regelgeving ter zake (Wkkgz, WMO, WZD).

Hoofdstuk 2: Begripsomschrijvingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

zorgaanbieder	De stichting Vivent.
raad van bestuur	Eén of beide leden van de raad van bestuur van Vivent
cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Vivent zorg verleent of heeft verleend.
klacht, formele klacht	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Vivent of door een persoon die voor Vivent werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een aansprakelijkheidsstelling en/of verzoek tot schadevergoeding.
ongenoegen, of informele klacht	Uiting van onvrede, mondeling, schriftelijk of per e-mail, aan een medewerker of diens leidinggevende.



klager	Degene die een klacht indient; dit kan zijn:
1. de cliënt;	
2. diens vertegenwoordiger;	
3. diens gemachtigde;	
4. diens zaakwaarnemer;	
5. diens nabestaanden.	
aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
cliëntenraad	De centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Vivent.
klachtenfunctionaris	Degene die door de raad van bestuur van Vivent is aangewezen om klagers te ondersteunen en te adviseren over de klachtmogelijkheden en de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing te komen.
	De klachtenfunctionaris voldoet aan het beroepsprofiel van de Vereniging voor Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg.
cliëntvertrouwenspersoon Wzd	Een onafhankelijke persoon, niet in dienst van Vivent, die advies en ondersteuning kan geven aan (vertegenwoordigers van) cliënten bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, vragen of het kader van de Wet zorg en dwang. Vivent maakt gebruik van de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang.
cliëntondersteuner Wlz of WMO	Een cliënt kan onafhankelijke cliëntondersteuning aanvragen via het zorgkantoor (Wlz) of de gemeente (WMO). Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan helpen bij het formuleren van hulpvragen, het aanvragen van hulp, zorg of ondersteuning, bij het voorbereiden of voeren van gesprekken.
Vivent Contactpersoon	Vivent contactpersoon is verantwoordelijk voor het coördineren van de zorgactiviteiten voor de toegewezen cliënten en het informeren en onderhouden van contacten met diens netwerk (familie, mantelzorgers).
zorg	Zorg, handelingen, diensten of ondersteuning als omschreven bij of krachtens:
	de Wet langdurige zorg (Wlz);
	de Zorgverzekeringswet (Zvw);
	de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg (Big);
	de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO);
	de Wet zorg en dwang (Wzd);
	overige zorg- en dienstverlening.



Landelijke Geschillencommissie Zorg:	Vivent is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke commissie die klachten behandelt die aan de commissie zijn voorgelegd als deze niet naar tevredenheid zijn afgehandeld binnen de organisatie. De geschillencommissie behandelt géén klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang).
Landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (LKOC):	Vivent is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige zorg. Deze commissie behandelt klachten van (vertegenwoordigers van) cliënten als die betrekking hebben op onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang).
Regionale klachtencommissie	Een externe, onafhankelijke commissie die ten behoeve van inhoudelijke klachtbehandeling werkzaam is in opdracht van bij de commissie aangesloten zorginstellingen

Hoofdstuk 3: Behandeling van ongenoegens (informele klachtbehandeling)

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid in eerste instantie bespreken met:

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

Het is belangrijk om eerst te proberen om samen met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende tot een oplossing te komen. In die situatie ligt zowel het oplossend vermogen als de opdracht om te leren en verbeteren.

2. De klager heeft de mogelijkheid om hierbij kosteloos gebruik te maken van advisering en/of bemiddeling door

- a. de klachtenfunctionaris; nadere informatie over de rol van de klachtenfunctionaris is opgenomen in bijlage 1 bij deze regeling.
- b. de cliëntvertrouwenspersoon Wzd (uitsluitend bij specifieke vraagstukken en kwesties die betrekking hebben op onvrijwillige zorg); nadere informatie over rol van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd is opgenomen in bijlage 2 bij deze regeling.
- c. Een onafhankelijk cliëntondersteuner Wlz (via het zorgkantoor) of cliëntondersteuner WMO (via de gemeente); nadere informatie over de rol van de cliëntondersteuner is opgenomen in bijlage 4 van deze regeling.

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. De Vivent Contactpersoon (VCP) is hierbij de 1^e aanspreekpunt voor client.



2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

5. De behandeling van ongenoegens en informele klachten, alsmede de werkinstructie voor dossiervorming en registratie, is uitgewerkt in een interne procedure voor medewerkers en leidinggevendenden.

Hoofdstuk 4: Formele klachtbehandeling in het kader van de Wkkgz en WMO

Artikel 4. Raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de formele klachtbehandeling. De raad van bestuur van Vivent heeft voor de uitvoering een klachtenfunctionaris aangesteld die zelfstandig functioneert onder eindverantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Overal waar in de art 6 tot en met 12 'de raad van bestuur' staat, kan dit gelezen worden als 'de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris'.

Artikel 5. De klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn beschreven in bijlage 2 bij deze regeling. Vivent onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3. Vivent 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.

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

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

Artikel 6. Het indienen van een klacht

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

2. Een klacht kan worden ingediend door:

a. de cliënt;

b. diens vertegenwoordiger;



c. diens gemachtigde;

d. diens zaakwaarnemer;

e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht rechtstreeks is ingediend bij de raad van bestuur, en nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de raad van bestuur de klacht niet in behandeling.

Artikel 7. Bevoegdheid van de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) . Een nadere toelichting op de klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang is opgenomen in bijlage 3 bij deze regeling.

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

4. Klachten over de raad van bestuur als persoon, in de functie van raad van bestuur, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de persoon op wie de klacht zich richt zelf niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur is behandeld;

b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;

c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schade vergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de raad van bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:



- a. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. Als een naaste de klacht indient namens de cliënt, is de cliënt betrokken bij de klachtbehandeling;
- c. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- d. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Met het intrekken van de klacht blijft voor Vivent de opdracht bestaan tot reflectie op de signalering en aanleiding voor leren en verbeteren.

Indien klager niet bereikbaar is en er herhaaldelijk contact is gezocht met klager, via verschillende communicatiekanalen, is Vivent bevoegd de klachtenbehandeling stop te zetten.

Artikel 11. Beoordeling klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken. Indien de raad van bestuur 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 raad van bestuur.

2. Indien de raad van bestuur in uitzonderlijke gevallen 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 aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld 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 zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De 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 verdere beoordeling voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres van de regionale klachtencommissie en de website van de geschillencommissie.

Artikel 12. 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.

Hoofdstuk 5: Regionale klachtencommissie (indien interne procedure niet tot tevredenheid heeft geleid)

Artikel 13. De procedure van klachtenbehandeling door de Regionale Klachtencommissie

De Raad van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders heeft een gezamenlijke, Regionale Klachtencommissie ingesteld en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De raden van bestuur zien erop toe dat de Regionale Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens vastgestelde en goedgekeurde reglement. De raden van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 14. In behandeling nemen van een klacht door de regionale klachtencommissie

Indien de klacht nog niet besproken of bekend is bij de klachtenfunctionaris stelt de klachtencommissie aan de klager voor alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht intern op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht intern op te lossen.

De behandeling van de klacht vindt plaats conform het reglement van de regionale klachtencommissie.

Artikel 15. Advies/uitspraak van de Regionale Klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De 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 standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. 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 van Vivent.

Artikel 16. Oordeel Raad van Bestuur over advies regionale klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk zijn oordeel over de klacht mee, 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. 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.
2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
3. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over het oordeel van Raad van Bestuur naar aanleiding van het advies van de Regionale Klachtencommissie, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur informeert de klager binnen welke termijn de klager dit kan doen en geeft informatie over de geschillencommissie.

Hoofdstuk 6: Overige bepalingen

Artikel 17. 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.

Artikel 18. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden maximaal twee jaar in een klachtendossier bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Hierbij wordt verwezen daarbij naar het geldende beleid van Vivent t.a.v. bewaartermijnen.
2. Documenten met betrekking tot een formele klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard. Voor zover relevant kunnen gemaakte afspraken die voortvloeien uit de klachtbehandeling worden opgenomen in het dossier van de client.
3. De behandeling van ongenoegens en informele klachten, alsmede de werkinstructie voor dossiervorming en registratie, is uitgewerkt in een interne procedure voor medewerkers en leidinggevenden.

Artikel 19. Geheimhouding

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 20. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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



Artikel 21. Kosten

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

Artikel 22. Openbaarmaking klachtenregeling

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 23. 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 evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de centrale cliëntenraad.

Artikel 24. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 25. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming aan de centrale cliëntenraad.

Artikel 26. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2025.

