

		<h2>Klachtenregeling cliënten WLZ</h2>	
Type document	Regeling	Vastgesteld door	Raad van bestuur
Status document	Definitief	Datum vaststelling	12 juli 2023
Eigenaar	raad van bestuur	Datum laatste wijziging	5 juli 2023
		Datum evaluatie document	12 juli 2024

Waarom een klachtenregeling cliënten Ipsse de Bruggen?

Bij Ipsse de Bruggen zetten we ons iedere dag in om onze cliënten de best mogelijke ondersteuning, begeleiding of behandeling te geven. Onze medewerkers zijn gedreven om hun werk zo goed als mogelijk uit te voeren. Het kan echter ook gebeuren dat dit anders loopt dan onze cliënten en/of de (wettelijk) vertegenwoordigers verwachten. Wij vinden het belangrijk om open te staan voor vragen, opmerkingen of klachten van onze cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Reacties van onze cliënten helpen ons de zorg nog verder te verbeteren. Bij voorkeur wordt de onvrede laagdrempelig en zo snel mogelijk met de direct betrokkenen, al dan niet met ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenadviseur, opgelost. Lukt dat niet, dan hebben we deze klachtenregeling.

In deze klachtenregeling staat wie kan klagen en waarover, waar een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht kan worden afgehandeld.

Doelen van de klachtenregeling

De voornaamste doelen van de regeling zijn:

- de ervaren onvrede laagdrempelig, zo snel en zo dichtbij mogelijk oplossen;
- het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en/of behandeling van klachten;
- recht doen aan de individuele klager;
- het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel de kwaliteit hiervan te bevorderen en te verbeteren.

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten die vallen onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Zowel klachten op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKKGZ) als klachten op grond van de Wet Zorg en Dwang (WZD) kunnen behandeld worden volgens deze regeling. Voor cliënten die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet geldt een aparte regeling.

Wat is een klacht

Het gaat om iedere uiting van onvrede, over alle zaken die volgens de klager anders hadden moeten of gekund. De klachtenregeling geldt zowel voor WKKKGZ klachten als voor WZD klachten.

- Klachten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorginstellingen (WKKKGZ): door of namens vrijwillig en onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen klachten over de zorg- en dienstverlening van (medewerkers van) Ipsse de Bruggen worden ingediend. Het betreft klachten over de bejegening, het handelen of nalaten en het nemen van beslissingen met gevolgen voor de cliënt.
- Klachten op grond van de WZD: dit betreft klachten op grond van artikel 55 van de WZD.

Mogelijkheden voor indiening van een klacht

a. Rechtstreeks contact met betreffende medewerker(s)

Klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of zijn direct leidinggevende om te trachten tot een oplossing te komen.

b. Opvang en informatie bij cliëntenvertrouwenspersoon

Klager kan zich wenden tot een externe onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Deze vangt klager op, luistert naar klager en probeert samen met klager de klacht te formuleren. De cliëntenvertrouwenspersoon informeert klager over de klachtenregeling en kan ondersteuning geven bij de verdere procedure.

c. Bemiddelen door klachtenadviseur

Iperse de Bruggen heeft een externe onafhankelijke klachtenadviseur waarmee een klager contact mee kan opnemen om te bekijken hoe het beste om te gaan met de klacht.

Klager kan zich ook direct wenden tot de klachtenadviseur met het verzoek te bemiddelen in de klacht. Deze bespreekt op verzoek van klager de klacht met de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht en/of met zijn leidinggevende. Bemiddeling vindt alleen plaats indien de klacht zich leent voor bemiddeling en de medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht met de bemiddeling instemt(men).

d. Indienen klacht bij de raad van bestuur

De raad van bestuur geeft een oordeel over de klacht. De raad van bestuur heeft hierbij een aantal mogelijkheden zoals:

- de klachtencommissie vragen om een advies te geven bij WKKGZ klachten;
- bij WKKGZ klachten zo nodig een externe deskundige raadplegen;
- WZD klachten worden voorgelegd aan de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) . De KCOZ doet een bindende uitspraak.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is een commissie die gezamenlijk is ingesteld door stichting Iperse de Bruggen en stichting Zuidwester.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De klachtencommissie wordt ingezet voor klachten op grond van de WKKGZ en de Jeugdwet. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die:

- a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
- b. betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.

e. indienen geschil bij de externe geschillencommissie

Als bemiddeling door de klachtenadviseur niet lukt of als de klager niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil daarna voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschillencommissie waar Iperse de Bruggen zich (verplicht) bij heeft aangesloten. De geschillencommissie heeft een eigen reglement.

Vragen

Heeft u vragen over de aanpak van een klacht, wilt u advies of ondersteuning?

De klachtenadviseurs zijn te bereiken via klachtenadviseur@ipsedebruggen.nl

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. Zorgaanbieder : stichting Ipse de Bruggen;
- b. Raad van Bestuur: : de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
- c. Klachtencommissie : de door Stichting Zuidwester en stichting Ipse de Bruggen ingestelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die WKKGZ en Jeugdwet klachten onderzoekt, beoordeelt of een advies geeft;
- d. Cliënt: : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. (Wettelijk) vertegenwoordiger : de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van de bestaande wetgeving of na rechtelijke uitspraak. Onder vertegenwoordiger wordt bovendien verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en die als zodanig door zowel de cliënt als de zorgaanbieder of voorziening is erkend en die bevoegd geacht kan worden als vertegenwoordiger op te treden;
- g. WKKGZ klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een WZD-klacht;
- h. WZD -klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 WZD;
- i. Klager : de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens (wettelijke) vertegenwoordiger; de nabestaande van de cliënt;
Ook een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen;
- j. Aangeklaagde : degene(n) op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- k. Inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- l. Cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
- m. Klachtenadviseur : degene die door Stichting Ipse de Bruggen is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die bemiddelt tussen klagers en aangeklaagden bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie;
- n. Cliëntenvertrouwenspersoon : Degene die door Stichting Ipse de Bruggen is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand te verlenen aan klagers;
- o. Klachtenopvang : Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de verdere aanpak van de klacht;

- p. Klachtenbemiddeling : Het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit te komen tot een bevredigende oplossing van de klacht door de klachtenadviseur (of een andere bemiddelaar);
- q. Klachtenbehandeling : Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de via Stichting Zuidwester en Stichting Ipse de Bruggen ingestelde klachtencommissie, resulterend in een advies of uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- s. geschil : Een klacht waarop de klager van - de Raad van Bestuur – Stichting Ipse de Bruggen niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie;
- t. Geschillencommissie : De externe geschillencommissie waarbij stichting Ipse de Bruggen zich – conform de vereisten van de Wkkgz – heeft aangesloten;
- u. Geschilbehandeling : De behandeling van een als geschil ingediende klacht door een conform de Wkkgz ingestelde en handelende geschillencommissie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies naar aanleiding van het geschil;
- v. Uitspraak : De schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie. De uitspraak is, afhankelijk van de procedure c.q. de beoordelende instantie, al dan niet juridisch bindend voor Stichting Ipse de Bruggen;
- w. Zittingscommissie : De zittingscommissie bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger;
- x. Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg: De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de WZD worden genoemd. Voor nadere informatie en het reglement: [KCOZ - Klachtencommissie onvrijwillige zorg.](#)

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Klager kan zijn ontevredenheid bespreken met en/of zijn klacht indienen bij:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de cliëntenvertrouwenspersoon;
 - d. de klachtenadviseur.
 - e. de Raad van Bestuur

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 klager daartegen geen bezwaar maakt. Indien klager hiertegen wel bezwaar maakt overlegt de medewerker met de leidinggevende.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling, de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtenadviseur.
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 en rapporteren de uitkomst van het overleg terug aan cliënt(en).
4. Indien een cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger 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.

Artikel 4 Cliëntenvertrouwenspersoon

1. Klager kan zich wenden tot een cliëntenvertrouwenspersoon.
2. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tenminste de volgende taken:
 - a. Klachtenopvang voor de klager. Hieronder wordt verstaan: eerste opvang, informatie, advies en bijstand;
 - b. Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan.
3. De cliëntenvertrouwenspersoon richt zich bij zijn werkzaamheden op ondersteuning en bijstand aan de klager.

Artikel 5 De klachtenadviseur

1. Klager kan zich wenden tot de klachtenadviseur.
2. De klachtenadviseur heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Opvang, bijstand en bemiddeling;
 - 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 klachtproces;
 - d. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
 - f. Voorlichting en scholing van medewerkers over klachtrecht en hoe om te gaan met klachten;
 - g. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
3. De klachtenadviseur 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.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan de Raad van Bestuur wordt de klager verwezen naar de cliëntenvertrouwenspersoon, klachtenadviseur en/of een externe instantie om hem te assisteren bij de op schrift stelling van de klacht. Aan de klager wordt gevraagd of hij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht.
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenadviseur is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenadviseur te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur

de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

4. De Raad van Bestuur stuurt direct na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager en een kopie van de klacht aan de aangeklaagde.

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 onbevoegd inzake klachten die niet onder de werking van deze klachtenregeling vallen.
3. 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 de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
4. De Raad van Bestuur kan de klager adviseren de klacht door een andere instantie die naar het oordeel van de raad van bestuur een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden te laten afhandelen.
5. 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.

Artikel 8 Niet-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 het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt hiervoor 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 bepaalt de te volgen procedure voor behandeling van de klacht en stelt de klager en aangeklaagde hiervan in kennis. Indien de Raad van Bestuur dit wenselijk acht wordt overleg gevoerd met klager en/of aangeklaagde om de procedure te bepalen.
2. De Raad van Bestuur heeft de mogelijkheid om de klachtencommissie in te schakelen om een advies te geven over een klacht, als bemiddeling niet aan de orde is of als de klacht niet naar tevredenheid door bemiddeling is opgelost.
3. In het kader van de afhandeling van een klacht bestaat de mogelijkheid om – in principe eenmalig – de mening van een onafhankelijke deskundige in te roepen.
4. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door de aangeklaagde of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt

medegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde, 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 klacht wordt ingetrokken of;
- De klager, ook na herhaaldelijk rappel, niet reageert op correspondentie of contactverzoeken;
- De klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

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.

Artikel 11 In behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie

1. De raad van bestuur verzoekt, conform artikel 9 lid 2, de klachtencommissie een advies te geven over een klacht.
2. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De klachtencommissie stuurt 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.

Artikel 12 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.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. 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 14 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. 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.
3. Indien de klager en de aangeklaagde 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 klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 15 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring 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. 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.
3. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan de raad van bestuur.

Artikel 16 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. 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 aangeklaagde. 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 door de Raad van Bestuur.
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 aangeklaagde. 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 aangeklaagde. 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 beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen.

Hoofdstuk 5 WZD klachten

Artikel 17 Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang

Klachten over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd kunnen worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Deze stuurt de klacht ter behandeling door aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Hoofdstuk 6 Overige bepalingen

Artikel 18 Geschillencommissie

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. Deze kan de klager voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft een eigen reglement.

Artikel 19 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 20 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 klachtenadviseur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenadviseur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke 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 21 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Zorgaanbieder bewaart bescheiden of een dossier van de klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 23 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 24 Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. De evaluatie wordt gedeeld met de CCRV.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 26 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 de raad van bestuur voor instemming voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 27 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 15 juli 2023.