

Klachtenregeling cliënten

Zorggroep Apeldoorn en omstreken

Auteur	Klachtenfunctionaris
Verantwoordelijk	Raad van Bestuur
Vastgesteld in	Juni 2021
Publicatie datum	23 juni 2021
Status / versienr.	Definitief, versie 6.0
Paginanummer	Pagina 1 van 16

Inhoudsopgave:

Voorwoord

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

1 Begripsomschrijvingen

Hoofdstuk 2. Klachtopvang

2. Status klachtenregeling
3. Doelstelling klachtenregeling
4. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?
5. De medewerker en diens leidinggevende
6. De klachtenfunctionaris
7. Externe klachtencommissie
8. Samenstelling klachtencommissie
9. Einde lidmaatschap klachtencommissie
10. Ambtelijk secretaris
11. Het indienen van een klacht
12. In behandeling nemen van een klacht
13. Aard van de klacht en termijn van behandeling
14. Bevoegdheid van de commissie
15. Ontvankelijkheid van de klacht
16. Zittingscommissie
17. Wraking
18. Onderzoek
19. Hoorzitting
20. Stopzetting behandeling van de klacht
21. Advies klachtencommissie
22. Oordeel Raad van Bestuur

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

23. Geschillencommissie Zorg
24. Geheimhouding
25. Archivering en bewaartermijn klachtendossier
26. Overige klacht- en meldmogelijkheden
27. Kosten
28. Jaarverslag en reglement externe klachtencommissie
29. Openbaarmaking klachten
30. Evaluatie
31. Onvoorziene omstandigheden
32. Vaststelling en wijziging regeling
33. Datum van inwerkingtreding

Bijlage

Klachtenregeling cliënten Zorggroep Apeldoorn en omstreken

Voorwoord

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Zorggroep Apeldoorn e.o. hecht grote waarde aan een zorgvuldige wijze van behandeling van klachten en gevoelens van onvrede, met als doel herhalingen te voorkomen en de kwaliteit van de zorg en behandeling te kunnen verbeteren.

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten over onvrijwillige zorg. Voor onvrijwillige zorg geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Voor vragen en klachten over onvrijwillige zorg op grond van artikel 55 Wzd kunnen cliënten en naasten terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon Wzd (zie bijlage). Klachten ten aanzien van artikel 55 Wzd worden behandeld door de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Zie Klachtenregeling KCOZ. De KCOZ is er niet voor andere klachten.

Wanneer een Wet langdurige zorg verzekerde aanvullende informatie nodig heeft of niet tevreden is over de geboden zorg dan kan er ondersteuning geboden worden door de cliëntondersteuner Wlz via het Zorgkantoor (zie bijlage).

Klachtenregeling met klachtencommissie

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Zorgaanbieder : De Stichting Zorggroep Apeldoorn en omstreken;
 - b. Raad van Bestuur : De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder;
 - c. Externe klachtencommissie : De commissie zoals bedoeld in artikel 6 van deze regeling. Zorggroep Apeldoorn heeft de externe klachtencommissie belegd bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ);
 - d. Cliënt : Natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - e. 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 klacht over onvrijwillige zorg, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.

- f. Klager : Degene die een klacht indient;
 - g. Aangeklaagde : Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - h. Cliëntenraad : De cliëntenraad die op grond van de geldende Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;
 - i. Zittingscommissie : De leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - j. Klachtenfunctionaris : Degene die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten;
 - k. Zorg : Zorg of dienst 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 (Wet BIG), niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
2. Indien binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 8, lid 1, onderdeel a Wmcz 2018 aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden 'centrale cliëntenraad'.

Hoofdstuk 2. Klachtopvang

Artikel 2

Status klachtenregeling

1. In de klachtenregeling wordt de procedure beschreven die bij Zorggroep Apeldoorn e.o.¹ wordt gevolgd ten aanzien van gevoelens van onvrede /ongenoegen en klachten ten aanzien van de door ZGA e.o. geboden zorgⁱ- en dienstverlening aan een individuele cliënt². In geval een cliënt niet in staat is zijn belangen te behartigen treedt diens vertegenwoordiger op namens de cliënt.
2. De regeling is ingedeeld volgens de fasen die doorlopen kunnen worden in het proces voor het indienen van een klacht.

Artikel 3

Doelstelling klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Recht te doen aan de individuele cliënt door een procedure voor opvang, steun, bemiddeling en behandeling van klachten ten aanzien van zorg- en dienstverlening aan cliënten te bieden.
2. Het zo mogelijk en indien door de klager gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.
3. Een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren aan de zorgaanbieder over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg- en dienstverlening, en deze vervolgens op te nemen in de werkprocessen zodat hiervan een preventieve werking uitgaat.

Artikel 4

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. De Raad van Bestuur laat in principe de klacht door de klachtenfunctionaris dan wel door de klachtencommissie behandelen, tenzij de klacht een eis tot schadevergoeding betreft. In dat geval kan de Raad van Bestuur de klacht inclusief de schadeclaim zelf behandelen, of zal de klager verwijzen naar de Geschillencommissie Zorg.

¹ Verder afgekort tot ZGA e.o.

² Overall waar cliënt staat wordt bedoeld: een natuurlijk persoon die zorg- en/of dienstverlening vraagt dan wel aan wie ZGA e.o. zorg- en/of dienstverlening verleent of heeft verleend.

Artikel 5

De medewerker en diens leidinggevende

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de zorgverlening aangeboden door ZGA e.o, dan kan hij zich in eerste instantie wenden tot de medewerker(s) of diens leidinggevende van de betreffende dienst of afdeling.
2. 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.
3. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. 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. Wanneer ervoor gekozen wordt om niet met de medewerker in gesprek te gaan, informeert de leidinggevende de betreffende medewerker, desgewenst geanonimiseerd, over de onvrede. Lid 3 en 4 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 6

De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris wordt na een goedkeurend advies van de Ondernemingsraad, en na instemming met de profielschets van de klachtenfunctionaris door de Centrale Cliëntenraad benoemd door de Raad van Bestuur, en neemt als staffunctionaris, ressorterend onder de manager Beleid, Kwaliteit & Innovatie, een onafhankelijke positie in.
2. ZGA e.o. maakt aan cliënten kenbaar op welke wijze de klachtenfunctionaris bereikbaar is.
3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het wegnemen van hun onvrede. Indien de klachtenfunctionaris bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit mede aan de cliënt (klager) en beklagde en wijst hij klager op de mogelijkheid c.q. het recht het probleem als klacht ter behandeling in te dienen bij de klachtencommissie. Wanneer het probleem c.q. de klacht door bemiddeling is opgelost vindt geen behandeling meer plaats door de klachtencommissie, mits de klager daarmee kan instemmen.
 - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en op wie diens onvrede betrekking heeft.
5. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.

6. 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.
7. 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 geanonimiseerde rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
8. 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.
9. 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.
10. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij ZGA e.o, 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 7

Externe klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur gaat akkoord met de voorgestelde klachtencommissie 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 en het eventueel op basis van artikel 28 van het vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 8

Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie door akkoord te geven aan de voorgestelde klachtencommissie. De Raad van Bestuur geeft haar akkoord aan de voorgestelde voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de voorgestelde klachtencommissie zodanig is samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde zijn lid van de klachtencommissie.

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

Artikel 9

Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. eigen verzoek;
 - c. overlijden;
 - d. opzegging van het contract met de klachtencommissie door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur zegt het vertrouwen in een lid van de klachtencommissie op:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Raad van Bestuur het vertrouwen in de voorzitter van de klachtencommissie tevens opzeggen, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur zegt het vertrouwen in de voorzitter niet op 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 10

Ambtelijk secretaris

De klachtencommissie heeft de beschikking over een ambtelijk secretaris.

Artikel 11

Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie:
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden (conform Wkkgz).
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 12

In behandeling nemen van een klacht

1. Indien 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.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van ontvangst aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
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, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de 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. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. 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.

Artikel 13

Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

Artikel 14

Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden of op de nakoming van de verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.
4. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede en 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.
6. 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.
7. 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 15

Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de 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 16

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.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. 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.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 17

Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar 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. Artikel 16 lid 2 van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 18

Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van het 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 19

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 20

Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de 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 21

Advies 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.
4. Adviezen 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.

Artikel 22

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 13 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 wordt 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 Zorg. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie Zorg, 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 Zorg.

Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

Artikel 23

Geschillencommissie Zorg

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 Zorg.

Artikel 24

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.

De privacy van de klager en beklagde wordt gewaarborgd. De maatregelen hiertoe zijn (behoudens in deze klachtenregeling) vastgelegd in het privacyreglement van ZGA e.o.

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.
2. De klachtenfunctionaris bewaard alle bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende vijf jaar in het archief, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze dossiers langer te bewaren.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 26

Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 27

Kosten

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

Artikel 28

Jaarverslag en reglement externe klachtencommissie

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 en de Centrale Cliëntenraad. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 29

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 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 evaluatie ten minste de externe klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.

Artikel 31

Onvoorziene omstandigheden

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 externe klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en aan de ondernemingsraad.

Artikel 33

Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2021.

Bijlage

1. Het Landelijk Meldpunt Zorg

Wanneer de klager behoefte heeft aan advies en informatie over de afhandeling van de klacht aan ZGA e.o. dan kan men contact opnemen met het LMZ.

Website: www.landelijkmeldpuntzorg.nl
Telefoon: 088-1205020
Postadres: Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

2. De Geschillencommissie Zorg

Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag,
Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

3. Contact klachtenfunctionaris Zorggroep Apeldoorn e.o.

Telefoon: 06 532 663 51
E-mail: klachtenfunctionaris@zgapeldoorn.nl
Postadres: Postbus 313, 7300 AH Apeldoorn

4. Contact klachtencommissie CBKZ

Centraal bureau klachtenmanagement in de zorg
Telefoon: 0183 682829
E-mail: klachten@cbkz.nl
Postadres: Molenstraat 30, 4201 CX Gorinchem

5. Contact cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

Telefoon: 06 825 963 91
E-mail: jessicadevries@zorgbelangcvp.nl

6. Cliëntondersteuning WLZ

<https://www.ciz.nl/client/clientondersteuning>
