



## Klachtenregeling

### Voorwoord

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat zorgaanbieders daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (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.

Voor zorgorganisaties die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, is van belang dat klachten over enkele in de Wzd genoemde beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. Zo'n klachtencommissie is de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN. Meer informatie over de KCOZ is te vinden op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl). Zorgmed is via ActiZ aangesloten bij de KCOZ.

Deze regeling is een bewerking van de modelregeling die ActiZ en LOC in mei 2016 hebben gepubliceerd. Deze modelregeling voorziet in twee varianten:

- a. een klachtenregeling waarin klachten worden beoordeeld door de directie;
- b. een klachtenregeling waarin de klager de keuze heeft om een klacht voor te leggen aan een klachtencommissie, dan wel aan de directie. Indien gekozen wordt voor de klachtencommissie, brengt de klachtencommissie een advies uit aan de directie, op basis waarvan de directie een oordeel over de klacht geeft.

In beide varianten worden Wzd-klachten uitgezonderd.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Deze regeling is hierop aangepast en ook van toepassing op cliënten die ondersteuning van uit de WMO ontvangen, zodat



ook klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen op basis van deze regeling behandeld kunnen worden.

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. Deze regeling is aangepast op de Jeugdwet en fungeert tevens als klachtenregeling voor cliënten die onder de Jeugdwet vallen.

Deze klachtenregeling is van toepassing voor cliënten die zorg ontvangen in het kader van de WMO, WLZ, ZVW en Jeugdwet van Zorgmed. We gaan uit van de modelregeling waarbij er een klachtencommissie van toepassing is; een verplichting in het kader van de Jeugdwet. Cliënten Kraamzorg kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van Bo Geboortezorg.

De verschillende bepalingen uit deze regeling zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting. Deze toelichting vermeldt of de tekst is gebaseerd op een wettelijke bepaling, zodat voor het voor de gebruikers van de modelregeling duidelijk is of zij van de tekst kunnen afwijken of niet.

ActiZ en LOC Waardevolle zorg hebben samen de modelregeling die aan de basis van deze klachtenregeling ligt, opgesteld. Door samen de modelregeling op te stellen brengen LOC en ActiZ tot uitdrukking dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders.

Utrecht, december 2019

Eindhoven, december 2020, bijgewerkt op 22-01-2024



## Klachtenregeling Zorgmed

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- |    |                   |   |   |
|----|-------------------|---|---|
| a. | zorgaanbieder     | : | Zorgmed Thuiszorg   |
| b. | directie          | : | de directie van zorgaanbieder;  |
| c. | klachtencommissie | : | de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;  |
| d. | cliënt            | : | natuurlijke 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, 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 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. clientvertrouwenspersoon : degene die binnen de organisatie belast is met de eerste opvang van uitingen van ongenoegen van cliënten, heeft geen zitting in klachtencommissie; externe vertrouwenspersoon;
- k. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, maatschappelijke ondersteuning (WMO) en Jeugdwet.

### **Toelichting**

*De begrippen genoemd bij d, e, en j worden hieronder toegelicht.*

*d. cliënt*

*De definitie van het begrip cliënt is gebaseerd op artikel 1 Wkkgz. De term zorg is gebruikt in de betekenis zoals beschreven bij onderdeel k.*

*e. klacht*

*De definitie van het begrip klacht is een uitwerking van artikel 14 Wkkgz. Uit dat artikel volgt dat een klacht betrekking kan hebben op 'een gedraging jegens een cliënt'. De toelichting geeft aan dat onder een gedraging ook 'nalaten en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen' begrepen moet worden geacht.*

*Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan derhalve betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.*

*In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, doorgaans wordt de klacht dan een claim genoemd. In deze regeling is bepaald dat de klachtencommissie niet bevoegd is om claims te beoordelen. Deze kunnen derhalve alleen bij de directie worden ingediend. De Directie zal doorgaans de aansprakelijkheidsverzekeraar betrekken bij de beoordeling daarvan. Wanneer dit het geval is en wat zijn rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.*



j. *clientvertrouwenspersoon*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om cliënten op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. Zorgmed gebruikt de term 'clientvertrouwenspersoon'. De eerste opvang van cliënten met hun uitingen van ongenoegen is de belangrijkste taak; wordt het alsnog een officiële klacht dan wordt cliënt verwezen naar de klachtencommissie. De clientvertrouwenspersoon neemt geen deel aan de klachtencommissie.*

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

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

1. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de clientvertrouwenspersoon
2. Een officiële klacht kan worden ingediend bij de directie of bij de klachtencommissie.

#### **Toelichting**

*Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de clientvertrouwenspersoon zijn uitgewerkt in artikel 4 van dit reglement en in het document Profiel en competenties van de clientvertrouwenspersoon.*

*Zorgaanbieders die onvrijwillige zorg bieden op basis van de Wet Zorg en dwang kunnen in dit verband cliënten en hun vertegenwoordigers ook attenderen op de mogelijkheid om een beroep te doen op een externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd; komt er toch een formele klacht dan wordt er in kader WZD een klacht ingediend via KCOZ waarbij Zorgmed via Actiz is aangesloten.*

*Een klacht die niet informeel kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie adviseert de directie inzake de beoordeling van een klacht. Een*



*klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij de Directie. De formele behandeling van klachten is geregeld in hoofdstuk 3, 4 en 5 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.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling, de klachtencommissie en de clientvertrouwenspersoon.
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.

#### **Toelichting**

*Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij klachten. In aanvulling hierop kunnen nadere afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.*

### **Artikel 4 De clientvertrouwenspersoon**

1. De clientvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij houdt zich bezig met de eerste opvang van klachten/uitingen van ongenoegen;
  - b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling en -commissie;
  - c. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De clientvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.



3. De Directie beschrijft de taken en de werkwijze van de clientvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De clientvertrouwenspersoon 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 clientvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De clientvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt hij jaarlijks volgens vast format een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Directie. De clientvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de clientvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat hij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. 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 clientvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de Directie. De Directie onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de clientvertrouwenspersoon, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de clientvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de clientvertrouwenspersoon wenden tot een door de Directie aan te wijzen waarnemend clientvertrouwenspersoon.

### **Toelichting**

*Op 1 juli 2020 is de Wmcz 2018 in werking getreden. Deze wet bepaalt dat de zorgaanbieder de instemming moet vragen van de cliëntenraad voor besluiten over de profielschets van de clientvertrouwenspersoon (artikel 8, lid 1, onderdeel b Wmcz 2018).*

#### *Lid 2*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de clientvertrouwenspersoon 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de clientvertrouwenspersoon in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel*



*van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'Deze functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*

#### *Lid 4*

*Deze bepaling houdt in dat de zorgaanbieder zich niet mengt in de manier waarop een clientvertrouwenspersoon in een individueel geval zijn werkzaamheden verricht. De clientvertrouwenspersoon heeft een eigen professionele verantwoordelijkheid, zoals ook hulpverleners bezitten.*

#### *Lid 5*

*Deze bepaling beoogt te bevorderen dat de clientvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en dat klachten en de bevindingen van de clientvertrouwenspersoon benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering.*

#### *Lid 6*

*Deze bepaling geeft uitwerking aan artikel 15, tweede lid Wkkgz. Dat bepaalt dat de zorgaanbieder moet waarborgen dat de clientvertrouwenspersoon niet benadeeld wordt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Bepalingen van gelijke strekking gelden, op grond van respectievelijk de Wet op de ondernemingsraden en de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voor leden van de ondernemingsraad en voor de functionaris voor de gegevensbescherming.*

#### *Lid 7*

*Deze bepaling geeft de clientvertrouwenspersoon de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de Directie te wenden als hij meent dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie of als hij niet in staat wordt gesteld zijn functie naar behoren uit te voeren. De Directie onderzoekt zo'n melding. Blijkt uit het onderzoek dat de melding terecht is gedaan, dan neemt de Directie passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de clientvertrouwenspersoon in staat wordt gesteld zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren of om een benadeling ongedaan te maken.*

*Als de clientvertrouwenspersoon van mening is dat de Directie onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Directie zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (art. 7:611 BW).*

#### *Lid 8*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de clientvertrouwenspersoon 'niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft'. Uit de toelichting blijkt dat hierbij gedacht is aan de situatie waarin de clientvertrouwenspersoon zijn functie combineert met een functie als zorgverlener en over*





*werkzaamheden in die functie een klacht ontstaat. De clientvertrouwenspersoon kan zijn rol niet vervullen als de klacht over hemzelf gaat. Iemand anders moet dan de rol van de clientvertrouwenspersoon kunnen waarnemen.*

*In de regeling is de mogelijkheid om een beroep te doen op de waarnemend clientvertrouwenspersoon niet beperkt tot onvrede over de vervulling van nevenfuncties door de clientvertrouwenspersoon, maar kan ook bij onvrede over het werk als clientvertrouwenspersoon een beroep worden gedaan op de waarnemend clientvertrouwenspersoon.*

*De waarnemend clientvertrouwenspersoon wordt ad hoc aangewezen door de directie.*

### **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

Voorzitter:	Dhr Frans de Jong
Waarnemend voorzitter/gedragsdeskundige:	Mw Nanda Brochard
Lid/jurist	Dhr Harm van den Boogaard

#### **Mailadres :**

[klachtencommissie@zorgmed.nl](mailto:klachtencommissie@zorgmed.nl)

#### **Postadres :**

Klachtencommissie Zorgmed  
Postbus 8596  
5605 KN Eindhoven

Clientvertrouwenspersoon: Mw Bep Manders, mail [cvp@zorgmed.nl](mailto:cvp@zorgmed.nl)

Clientvertrouwenspersoon zorg en dwang: via <https://zorgbelang-brabant.nl/>

### **Artikel 5 Klachtencommissie**

1. De Directie stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 33 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Directie stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.



## **Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste vijf leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Directie benoemt de leden van de klachtencommissie. De Directie benoemt de 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 Directie stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Directie benoemt tenminste een jurist, een gedragsdeskundige en een specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen in overleg herbenoemd worden.

### **Toelichting**

*Deze bepaling is niet op een wettelijke regeling gebaseerd.*

## **Artikel 7 Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de Directie.
2. De Directie ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de Directie de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De Directie ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Directie 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.

### **Toelichting**

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis. Om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te waarborgen is gekozen voor een terughoudende regeling. De Directie ontslaat een lid van de klachtencommissie alleen op verzoek van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een daartoe strekkend verzoek indienen als een lid van de klachtencommissie zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken. Ook de voorzitter van de klachtencommissie kan om die redenen ontslagen worden. Deze bepaling voorziet tevens in een mogelijkheid om de voorzitter te ontslaan, als de klachtencommissie niet werkt volgens deze regeling en haar reglement.*

### **Artikel 8      Ambtelijk secretaris**

1. De klachtencommissie bepaalt onderling wie er als ambtelijk secretaris fungeert; dit kan per klacht verschillen.
2. De ambtelijk secretaris is lid van en verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. Diens werkzaamheden bestaan in de regel uit het voeren van correspondentie, de planning van de behandeling van klachten, het concipiëren van verslagen van overleg, hoorzittingen en uitspraken.

## **Hoofdstuk 4   Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

### **Artikel 9      Het indienen van een klacht**

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

### **Toelichting**

#### *Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt, dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op grond van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze regeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a. *de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. *andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. *degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. *degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. *bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.*

*De Wkkgz geeft alleen de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen jegens cliënten. Conform deze regeling hebben naaste betrekkingen van cliënten eveneens de mogelijkheid om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.*



### Lid 3

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.*

*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

## **Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de clientvertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de clientvertrouwenspersoon 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 een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht 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 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. 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.

### **Toelichting**

*Twee onderdelen van dit artikel behoeven nadere toelichting, te weten lid 5 en de bepalingen over bijstand aan de klager en de aangeklaagde (lid 2 en 6).*

#### *Lid 5*

*Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.*

#### *Lid 2 en 6*

*De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich doen bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. In de binnen de zorgorganisatie geldende ondernemingsovereenkomst kan een regeling zijn opgenomen waarop medewerkers een beroep kunnen doen.*

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

De klachtencommissie brengt zo spoedig 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.

### **Toelichting**

*De Wkkgz bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan*



*inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn noodzakelijk is.*

## **Artikel 12 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:
  - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
  - b. betrekking hebben op beslissingen die in artikel 55 Wzd (Wet Zorg en Dwang) genoemd worden of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.
3. 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.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat zij zich op grond van het tweede lid onbevoegd heeft verklaard, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Directie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.

### **Toelichting**

*De klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*



## Lid 2

*De klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt doorgestuurd naar de Directie tenzij de klager bezwaar maakt tegen doorzending. In dat geval wordt de claim aan de klager geretourneerd.*

## WET ZORG EN DWANG

*Onderdeel 2 b is alleen van belang voor zorgaanbieders in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd). Voor zorgorganisaties die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen, is van belang dat klachten over enkele in de Wzd genoemde beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld moeten worden door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties. Zo'n klachtencommissie is de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door ActiZ en LOC, samen met Ieder(in), KansPlus, LSR en VGN. Meer informatie over de KCOZ is te vinden op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl). Zorgmed is via Actiz aangesloten bij de KCOZ.*

*De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn worden beoordeeld door een klachtencommissie die is ingesteld door één of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en één of meer representatieve cliëntenorganisaties.*

*Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:*

- \* de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- \* de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- \* uitvoering van onvrijwillige zorg;*
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*
- \* een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden ;*
- \* een beslissing over verlof of ontslag;*
- \* een beslissing van de Wzd-functionaris*

*Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:*

- \* de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- \* een verplichting van de Wzd-functionaris.*





#### Lid 5

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 5 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de klachtencommissie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

#### Lid 6

*Als de klachtencommissie niet bevoegd is om een klacht te behandelen omdat deze mede strekt tot vergoeding van schade of omdat het een Wzd-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Directie, tenzij de klager dat niet wil. Betreft het een Wzd-klacht en heeft de zorgaanbieder de KCOZ aangewezen als Wzd-klachtencommissie, dan dient de Directie de klacht vervolgens in bij de KCOZ.*

### **Artikel 13      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.

#### **Toelichting**

*In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze regeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.*



*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde termijn die de IGJ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.*

#### **Artikel 14      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 die 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 secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 15      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 klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vijfde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

#### **Toelichting**

*Deze bepaling is niet op een wettelijke regeling gebaseerd.*



## **Artikel 16      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 Directie, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **Toelichting**

*De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 10, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.*

## **Artikel 17 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 zorg ontvangt door of 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.



## **Toelichting**

*Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.*

*Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.*

*Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 10). De klachtencommissie kan desgewenst de Directie uitnodigen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn om een toelichting te geven op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.*

## **Artikel 18 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 19 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.
5. 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 Directie.
6. Een klacht en de bijbehorende administratie en correspondentie heeft een bewaartermijn van twee jaar en wordt niet bewaard in een clientdossier maar in een aparte klachtenregistratie.

### **Toelichting**

*Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder, dat houdt in van de Directie. De Directie kan deze taak delegeren. In deze modelregeling is niet gekozen voor delegatie. In deze constructie beoordeelt de klachtencommissie dus geen klachten, maar adviseert de zorgaanbieder over de beoordeling daarvan. Dit advies heeft zowel betrekking op de vraag of de klacht gegrond is als op eventueel naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.*

*De zorgaanbieder beoordeelt uiteindelijk de klacht. Hij hoort de commissie te laten weten of hij naar aanleiding van het advies of de aanbevelingen maatregelen zal nemen. Een advies van de klachtencommissie bevat onder meer een motivering, informatie over de wijze van behandeling en de namen van de leden van de commissie.*

### **Artikel 20 Oordeel Directie**

1. De Directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directie, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie 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 Directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directie 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 Directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Directie 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 Directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Directie 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 Directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Toelichting**

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Directie namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De Directie is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Directie worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.*

*Om de Directie in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichting om binnen zes dan wel tien weken een oordeel te geven over de klacht, bepaalt artikel 11 dat de klachtencommissie de zorgaanbieder tijdig meldt dat een klacht is binnengekomen en wanneer het advies van de klachtencommissie tegemoet gezien kan worden. De Directie kan op basis daarvan inschatten of hij de klacht binnen zes weken kan beoordelen dan wel of verlenging van de beoordelingstermijn noodzakelijk is. Is dit het geval dan deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan zowel de klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft.*

#### *Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de Directie en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Directie de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen*



*aan de geschillencommissie kan de Directie afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

*Lid 3*

*Dat de Directie zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*

*Lid 5*

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Directie. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie.*

## **Hoofdstuk 5 Klachtenbehandeling, procedure bij de Directie (in geval van schadeclaim)**

### **Artikel 21 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Directie.
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 nog niet is besproken met de clientvertrouwenspersoon is de Directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de clientvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Directie de klacht niet in behandeling. De Directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Toelichting**

*Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten beoordeelt en bepaalt of maatregelen genomen worden naar aanleiding van een klacht. De zorgaanbieder wordt vertegenwoordigd door de*



*Directie. De Wkkgz laat de Directie de ruimte om deze taak aan iemand anders op te dragen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Directie van die beleidsruimte geen gebruik maakt en zelf de verantwoordelijkheid houdt voor de uitoefening van deze taak. In lid 1 wordt daarom aangegeven dat klachten worden ingediend bij de Directie. Dit houdt niet in dat een lid van de Directie persoonlijk alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor het beoordelen van een klacht.*

#### *Lid 2*

*Artikel 14, eerste lid Wkkgz bepaalt dat een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Een vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bijvoorbeeld de curator of mentor), iemand die op basis van de Wgbo namens de cliënt kan optreden of iemand die door de cliënt is gemachtigd.*

*Deze modelregeling houdt rekening met de mogelijkheid dat cliënten die zelf niet in staat zijn een klacht in te dienen, geen wettelijk vertegenwoordiger hebben en niet in staat zijn om iemand te machtigen om namens hem een klacht in te dienen. In deze situatie kan een zaakwaarnemer een klacht indienen. Een zaakwaarnemer is iemand die de belangen van een ander behartigt zonder daartoe bevoegd te zijn.*

*De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:*

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;*
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;*
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

*Bloedverwanten in de eerste graad zijn ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn broers en zusters van de overledene.*

#### *Lid 3*

*De Wkkgz biedt personen die menen dat zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van de cliënt zijn betrokken bij besluiten de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen. Deze klachten betreffen de vraag of de cliënt wilsbekwaam is ter zake van het onderwerp. Immers, is de cliënt wilsbekwaam dan kan het besluit door de cliënt zelf worden genomen en heeft de vertegenwoordiger daarin geen rol.*





*Zowel wettelijke vertegenwoordigers als gemachtigden en personen die op basis van de Wgbo de cliënt vertegenwoordigen kunnen een klacht indienen als zij menen dat zij ten onrechte zijn gepasseerd als vertegenwoordiger.*

*De Wkkgz verplicht alleen om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook naaste betrekkingen van cliënten de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen over gedragingen jegens hen.*

## **Artikel 22 Bevoegdheid van de Directie**

1. De Directie 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 Directie 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. De klachten die hierop betrekking hebben, stuurt de Directie ter behandeling door aan de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
3. Indien de Directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*In uitzonderlijke gevallen is de Directie niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval, als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.*

#### *Lid 2*

*Deze bepaling is alleen van belang voor zorgaanbieders in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd). Andere zorgaanbieders kunnen deze bepaling uit de klachtenregeling schrappen.*

*De Wzd bepaalt dat klachten over de beslissingen die genoemd zijn in artikel 55 Wzd of over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd zijn niet door de directie worden beoordeeld, maar door een klachtencommissie die is ingesteld door een of meer representatieve organisaties van zorgaanbieders en een of meer representatieve cliëntenorganisaties.*

*Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:*



- \* *de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden van een redelijke waardering van zijn belangen;*
- \* *de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;*
- \* *uitvoering van onvrijwillige zorg;*
- \* *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;*
- \* *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden ;*
- \* *een beslissing over verlof of ontslag;*
- \* *een beslissing van de Wzd-functionaris*

*Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:*

- \* *de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;*
- \* *een verplichting van de Wzd-functionaris.*

### *Lid 3*

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat een klacht die betrekking heeft op een andere zorgaanbieder op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan die andere zorgaanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft. In lid 3 wordt die verplichting uitgewerkt. Uiteraard moet voorkomen worden dat de cliënt van het kastje naar de muur verwezen wordt. Daarom moet de Directie zich ervan vergewissen dat hij de klacht naar de juiste zorgaanbieder doorstuurt.*

## **Artikel 23      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directie 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 schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Toelichting**

*De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. Deze regeling kiest voor een termijn van twee jaar. Dat is dezelfde*



*termijn die de IGJ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen.*

*Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie art. 6:310 BW). De verjaringstermijn is vijf jaar. Deze termijn begint te lopen op het moment waarop het de benadeelde duidelijk is geworden dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.*

## **Artikel 24      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Directie 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 Directie 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 Directie het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft 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 degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*De Wkkgz stelt een aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop klachten behandeld moeten worden. Dit moet 'effectief en laagdrempelig' gebeuren. Artikel 16 voegt daaraan toe dat een klacht zorgvuldig onderzocht moet worden, dat de behandeling van een klacht gericht moet zijn op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en dat de klager op de hoogte moet worden gehouden van de klacht.*

*Deze modelregeling geeft geen uniforme regeling voor de behandeling van klachten. Dit maakt maatwerk mogelijk. Op korte termijn wordt contact opgenomen met de klager, dit kan telefonisch of per e-mail. Centraal in dit contact staat de vraag hoe volgens de klager de klacht zo goed mogelijk opgelost kan worden.*



*Als de klager daarvoor voelt, verdient het aanbeveling om te proberen de klacht informeel op te lossen. Desgewenst kan hierbij een mediator ingezet worden of kan de clientvertrouwenspersoon hierbij een rol spelen. Als al voor de indiening van de klacht bij de Directie geprobeerd is de klacht informeel op te lossen, ligt een tweede poging niet voor de hand. In dat geval zal de Directie moeten bepalen wat nodig is om de klacht te kunnen beoordelen. De Directie kan bijvoorbeeld besluiten dat het noodzakelijk is om te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Wie dit onderzoek moet doen, regelt deze modelregeling niet. Afhankelijk van de situatie kan gekozen worden voor een externe onderzoeker of voor een medewerker. Degene die incidenten en calamiteiten onderzoek zal doorgaans ook gekwalificeerd zijn om klachten te onderzoeken. Deze modelregeling sluit uit dat directe collega's van degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende de klacht onderzoeken, op deze manier wordt de onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd. De Directie kan ook besluiten om geen onderzoek te doen, maar degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven om schriftelijk op de klacht te reageren en vervolgens een gesprek te voeren met de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.*

*Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade behoort de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken te worden.*

*Lid 2*

*Deze modelregeling stelt een beperkt aantal randvoorwaarden aan de wijze waarop de Directie een klacht behandelt. Hiermee is beoogd een zorgvuldige werkwijze te waarborgen.*

## **Artikel 25 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 Directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 26 Beoordeling klacht door de Directie**

1. De Directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directie 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 Directie 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 Directie.
2. Indien de Directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal



volgen. De Directie 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 Directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Directie 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 Directie 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 Directie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

### **Toelichting**

#### *Lid 1*

*De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder klachten binnen zes weken na ontvangst moet beoordelen. Deze termijn kan de zorgaanbieder met maximaal vier weken verlengen. Deze modelregeling gaat ervan uit dat de Directie namens de zorgaanbieder klachten beoordeelt. De Directie is bevoegd om deze taak aan iemand anders op te dragen. In dat geval moet in deze bepaling de term Directie worden vervangen door een aanduiding van degene (of de instantie) die klachten beoordeelt.*

#### *Lid 2*

*Als een klacht ook binnen de maximale termijn van tien weken niet beoordeeld kan worden, kan de klager zich tot de geschillencommissie wenden om daar een oordeel over de klacht (inmiddels: het geschil) te vragen. Om de klager in staat te stellen een keuze te maken tussen het afwachten van het oordeel van de Directie en het inschakelen van de geschillencommissie is bepaald dat de Directie de klager informeert over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waarbinnen dit alsnog zal gebeuren. Als de klager ervoor kiest de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie kan de Directie afzien van beoordeling van de klacht en zijn standpunt over de klacht in de procedure bij de geschillencommissie naar voren brengen.*

#### *Lid 3*

*Dat de Directie zijn oordeel over de klacht moet motiveren en aan moet geven of de klacht aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja, binnen welke termijn deze gerealiseerd zullen zijn, is bepaald in artikel 17, eerste lid Wkkgz.*



Lid 4

*Deze bepaling stelt eisen aan het oordeel van de Directie. In dat oordeel moet onder meer zijn opgenomen dat de klager zich tot de geschillencommissie kan wenden en de termijn waarbinnen dat moet gebeuren. Die termijn staat in het reglement van de geschillencommissie.*

## **Artikel 27 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 Directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Directie 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.

### **Toelichting**

*Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de 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 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen' (artikel 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de modelregeling wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan.*

## **Hoofdstuk 6 Overige bepalingen**

### **Artikel 28 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.



### **Toelichting**

*Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg. Op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) is meer informatie te vinden over deze geschillencommissie. Zorgmed is aangesloten bij deze geschillencommissie. Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.*

### **Artikel 29      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.

### **Toelichting**

*Dit artikel is een weergave van artikel 23 Wkkgz.*

### **Artikel 30      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. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Toelichting**

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*

### **Artikel 31      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 32      Kosten**

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



aangeklaagde.

### **Artikel 33      Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Directie. 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 Directie daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Directie 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 34      Openbaarmaking klachtenregeling**

De Directie 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.

#### ***Toelichting***

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

### **Artikel 35      Evaluatie**

1. De Directie evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens wordt jaarlijks beoordeeld of de regeling nog voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
2. De Directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de clientvertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### ***Toelichting***

*Deze bepaling heeft geen wettelijke basis.*





## **Artikel 36      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 Directie.

## **Artikel 37      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### ***Toelichting***

*De Wmcz en de WOR geven de cliëntenraad en de ondernemingsraad een rol bij de besluitvorming over de klachtenregeling. Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad en onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad (zie artikel 8, eerste lid, onderdeel a Wmcz 2018 en artikel 27, eerste lid, onderdeel j WOR).*

## **Artikel 38      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-05-2021