

# Klachtenregeling Cliënten en Verwanten

## Inleiding

### Onvrede en klachten

Ondanks alle inspanningen en goede bedoelingen kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Zozijn vindt het belangrijk om hier op een juiste manier aandacht aan te besteden. Iedere klacht of uiting van onvrede zien we als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Deze klachtenregeling is bedoeld om zo mogelijk een oplossing te vinden voor uw onvrede, klachten zorgvuldig en doelmatig af te handelen en om de kwaliteit van zorg te bewaken en verbeteren.

### Zoeken naar een oplossing (de eerste stappen)

Er zijn wettelijk verschillende klachtenregelingen voor cliënten. Maar de eerste stappen zijn binnen Zozijn gelijk:

Bij een klacht of onvrede bespreekt u bij voorkeur die als eerste met de medewerker die de ontevredenheid heeft veroorzaakt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing? Of ziet u er tegenop om het eerste gesprek met de medewerker te voeren? Dan is de volgende stap een gesprek met de leidinggevende en/of regio-, sector- of dienstdirecteur.

Het kan zijn dat u vindt dat de klacht dan nog steeds niet naar tevredenheid wordt opgelost. Dan is de klachtenfunctionaris of een van de vertrouwenspersonen (van Meldpunt Meldingen en Klachten) een mogelijkheid om de klacht of onvrede te bespreken. Samen met u, en met een medewerker van Zozijn en de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon wordt er dan gezocht naar een oplossing.

U kunt altijd de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon al eerder om hulp te vragen, bijvoorbeeld bij het bespreekbaar maken van uw klacht of onvrede.

### Geen oplossing gevonden, en dan?

Stel, u komt er niet uit en u wilt toch een officiële klacht in dienen? Een officiële klacht is een klacht die u indient bij de Klachtencommissie van Zozijn of de Geschillencommissie Zorg.

De onafhankelijke Klachtencommissie van Zozijn mag klachten behandelen die vallen onder de volgende wetten:

1. Wlz (Wet langdurige zorg)
2. Jeugdwet
3. Zvw (Zorgverzekeringswet, zie Wlz)
4. Wmo: (Wet maatschappelijke ondersteuning). In de Wmo is geen eigen klachtenregeling. De wet stelt alleen dat die er moet zijn. De meeste gemeenten vragen om de klachtenregeling te gebruiken die er al is. Zozijn gebruikt Wlz klachtenregeling ook voor de cliënten in de Wmo. U kunt echter geen gebruik maken van de Geschillencommissie.

In al deze gevallen verdient het de voorkeur dat u uw klacht eerst laat behandelen door de Klachtencommissie van Zozijn. Elke volgende partij (Geschillencommissie Zorg, rechter) zal eerst nagaan of er alles aan is gedaan om het eerst intern of bij de eigen Klachtencommissie op te lossen voor zij uw klacht in behandeling neemt.

Heeft u een klacht waar een claim deel vanuit maakt? Die mag de Klachtencommissie niet behandelen. Dan verdient het aanbeveling om contact op te nemen met de bestuurder van Zozijn of voor advies de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersonen.

5. De Wet Zorg & dwang kent een eigen klachtenregeling en eigen cliëntvertrouwenspersonen. Deze wet regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Zozijn mag geen rol spelen binnen de klachtenbehandeling van de Wzd. Klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Die is ingesteld door een representatieve cliëntenorganisatie en een representatieve organisatie van zorgaanbieders. Zozijn is via de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Zie ook [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)  
Over deze klachtenregeling heeft Zozijn een factsheet gemaakt. Hierin vindt u ook contactgegevens van cliëntvertrouwenspersonen die de zorgkantoren voor u hebben uitgezocht.

### **Indienen van een klacht of melding van onvrede**

Meldingen van klachten of onvrede komen binnen bij het Meldpunt Onvrede en Klachten. Dit Meldpunt wordt bemand door de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersonen. Zozijn kent twee cliëntvertrouwenspersonen en twee vertrouwenspersonen voor medewerkers, allen extern en onafhankelijk.

De klachtenfunctionaris is niet als personeelslid aan Zozijn verbonden en hij is onafhankelijk. Hij fungeert als centraal loket voor klachten en meldingen, coördineert het Meldpunt, adviseert u en aangeklaagde, onderzoekt en initieert bemiddelingsmogelijkheden en houdt de afhandeling van de klachten in de gaten.

De rol van de vertrouwenspersoon is gericht op de eerste opvang van u als klager en het bieden van ondersteuning aan u.

### **Onafhankelijke Klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn (niet in een loondienstverhouding of anderszins afhankelijk). Bij een klachtbehandeling bestaat de commissie uit drie personen. De voorzitter/jurist maakt steeds deel uit van de commissie terwijl de overige leden wisselen, afhankelijk van welke van de klachtenregelingen van toepassing is.

De taak van de Klachtencommissie is objectief en onpartijdig onderzoek te doen en een uitspraak te doen over de gegrondheid van uw klacht. De uitspraak of het advies aan de bestuurder betreft oplossingen, verbeteringen of preventieve maatregelen. Bij klachten van medewerkers wordt een advies aan de bestuurder gegeven, daarom is er geen uitspraak.

De Klachtencommissie werkt steeds op basis van hoor en wederhoor, waarbij zowel u als de andere partij worden uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van uw klacht.

### **Geschillencommissie (alleen Wlz- of Zvw-cliënten)**

In de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg is – binnen de Wlz – vanaf 1 januari 2017 Zozijn verplicht lid van een onafhankelijke (regionale) Geschillencommissie. Deze is opgericht door de VGN en Lederin en LSR en is goedgekeurd door VWS.

De Geschillencommissie onderzoekt altijd of er voldoende geprobeerd is om de klacht binnen Zozijn op te lossen. Nee? Dan neemt de Geschillencommissie uw klacht niet in behandeling.

De klachtenfunctionaris of vertrouwenspersonen kunnen adviseren bij de gang naar de Geschillencommissie. Ook kunnen zij u helpen bij het zoeken van een externe adviseur.

De Geschillencommissie is er alleen voor Wlz-cliënten of zorg verleend onder de Zvw.

Hierna volgt de officiële tekst van de Klachtenregeling van Zozijn.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Zozijn zorg verleent of heeft verleend. Bij jeugdige geldt: een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie Zozijn jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- b. 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 Zozijn of door een persoon die voor Zozijn werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie. Indien het gaat om een klacht in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding spreken we van een claim. Deze is alleen in te dienen bij de Raad van Bestuur;
- c. klager(s) : degene of degenen die een klacht indient of indienen;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. raad van bestuur : de raad van bestuur van Zozijn;
- f. klachtencommissie : de klachtencommissie van Zozijn;
- g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen Zozijn belast is met de opvang van klachten. In het kader van de

- Jeugdwet vervult deze functionaris de rol van vertrouwenspersoon. Definitie: de vertrouwenspersoon van Zozijn die ten behoeve de cliënten van Zozijn werkzaam is;
- i. Meldpunt onvrede en klachten : meldpunt dat Zozijn heeft ingericht en dat bemand wordt door onafhankelijke externen;
- j. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wlz, Wmo 2015, Jeugdwet, Zvw;
- k. ketenzorg : in de Wkkgz (Uitvoeringsbesluit art. 7) is vastgelegd dat zorgaanbieders hun klachtenregelingen op elkaar dienen af te stemmen ter uniformering van het klachtrecht en eenduidigheid voor de klager. Dit is van belang met het oog op ketenzorg. Voorafgaande aan een samenwerking dienen zorgaanbieders hun klachtenregelingen op elkaar af te stemmen;
- l. onderaanneming : Er is sprake van onderaanneming indien een cliënt is toegewezen aan een zorgaanbieder (de hoofdaannemer) en deze, voor (een deel van) de daadwerkelijke zorg een andere zorgaanbieder (de onderaannemer) inschakelt;
- l. nabestaanden : voor Wlz: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- m. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- n. geschillencommissie : binnen de landelijke, onafhankelijke Geschillencommissie is een geschillencommissie Gehandicaptenzorg, waarbij Zozijn zich heeft geregistreerd.

## 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. directeur
  - c. de klachtenfunctionaris (in de Jeugdwet: vertrouwenspersoon)
  - d. In de Jeugdwet ook direct: AKJ, de organisatie van vertrouwenspersonen (<http://www.akj.nl/>)

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

2. Een klacht kan mogelijk betrekking hebben op meerdere zorgaanbieders, die samenwerken in de vorm van ketenzorg.  
Indien het een klacht betreft ten opzichte van een andere zorgaanbieder in de ketenzorg, dient klager dit eerst te bespreken met de andere zorgaanbieder. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan dient de klager een klacht in bij de klachtencommissie van de andere zorgaanbieder of bij die van Zozijn. Zozijn maakt hierover afspraken met de ketenpartners.
3. Een klacht kan ook betrekking hebben op een onderaannemer van Zozijn. Als de klacht niet naar tevredenheid van klager en onderaannemer wordt opgelost, is de klachtenregeling van Zozijn van toepassing.

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden 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, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig

tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

5. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost in het overleg met de leidinggevende, kan de klager contact opnemen met de betreffende directeur. Dan volgt eenzelfde aanpak als lid 4.

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris (in de Jeugdwet: vertrouwenspersoon)**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris 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 raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. 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.

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 klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, 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.

### Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

#### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het Meldpunt Onvrede en klachten, dat de klacht omgaand doorzendt aan de klachtencommissie.

#### **Wlz / Zvw**

In de Wlz geldt dat een klager een klacht kan indienen bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17 van de Wlz, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient.

Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade (= claim) wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.

- 2.1 Een klacht over **Wlz, Zvw en Wmo** kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
- 2.2 Een klacht over **jeugdhulp** kan worden ingediend door of namens:
  - a. een jeugdige;
  - b. een ouder;
  - c. een ouder zonder gezag;
  - d. een voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. een pleegouder;
  - g. nabestaanden van a t/m f.

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

## **Artikel 6 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.

### **Wlz / Zvw**

Als klager valt onder de Wlz of Zvw kan deze ervoor kiezen zich rechtstreeks te wenden tot de Geschillencommissie Zorg. De klachtenfunctionaris kan daarbij ondersteuning bieden. Het reglement Geschillencommissie GHZ is een bijlage bij deze klachtenregeling.

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. De klachtenfunctionaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Zozijn schriftelijk toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven. 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 dient de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. Gestreefd wordt naar een termijn van twee weken.



De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. Indien de klager zelf externe bijstand zoekt en hieraan kosten zijn verbonden, dan komen die kosten voor rekening van de klager.
8. 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.
9. Bevoegdheid van de raad van bestuur indien het een verzoek tot schadevergoeding betreft:
  - a. De raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
  - b. Indien de raad van bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de raad van bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 7      Aard van de klacht en termijn van behandeling**

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.

De termijn waar binnen de klacht behandeld wordt varieert per wet (en bij de Wlz of er sprake is van een verzoek tot schadevergoeding) en – in de Wmo – per regio.

#### **Indien het gaat om een verzoek tot schadevergoeding (= claim), dan geldt:**

1. De raad van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de raad van bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld 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.
- d. De raad van bestuur handelt de klacht af via de klachtenfunctionaris

## **Artikel 8 Bevoegdheid van de klachtencommissie**

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 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 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 9 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - 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, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
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 10      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.
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 neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 11      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. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 12      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.

## **Artikel 13      Hoorzitting**

1. De zittingscommissie zal behoudens bijzondere omstandigheden besluiten zal in het algemeen besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Als geen hoorzitting gehouden wordt, licht de voorzitter partijen hieromtrent schriftelijke en gemotiveerd in.  
Een of beide partijen kunnen bezwaar maken als er geen hoorzitting gehouden wordt. Dit bezwaar moet binnen één week ingediend worden na de mededeling van de voorzitter, genoemd in de eerste zin van dit artikel.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op verzoek van partijen of een hunner kan de zittingscommissie besluiten partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid 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 14      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 15      Advies (ook wel genoemd: uitspraak) 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. Uitspraken 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 raad van bestuur.

#### **Artikel 16 Oordeel raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Voor de diverse wetsgebieden gelden andere termijnen. Indien de raad van bestuur op basis van de melding van de klachtencommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer tijd nodig is, 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 worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve voorsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur 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. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur 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.

#### **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

##### **Artikel 17 Geschillencommissie (alleen voor klachten binnen de Wlz)**

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. Dit dient plaats te vinden binnen acht weken na het oordeel van de raad van bestuur.

Contactgegevens:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>

##### **Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

##### **Artikel 19 Kosten**

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

##### **Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening 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 21 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 klachtencommissie, de centrale cliëntenraad, centrale verwantenraad en de ondernemingsraad van Zozijn en de klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 22      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 23      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 klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

#### **Artikel 24      Datum van inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op 01/01/2020
2. Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.