

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

Klachtenregeling bewoners

1. Inleiding

Bewoners dienen niet snel een klacht in. Als een bewoner de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker daar zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. 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.

2. Doel

Te bereiken dat Glorieux een goede klachtenregeling heeft die voldoet aan de gestelde eisen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd).

3. Doelgroep

Dit document is bedoeld voor bewoners, de (wettelijke vertegenwoordigers) van de bewoners, medewerkers SZWG, vrijwilligers, leerlingen, stagiaires, zzp-ers, gedetacheerden en uitzendkrachten.

4. Werkwijze

4.1. Klachtenfunctionaris

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Stichting Zorg & Wonen Glorieux heeft in het kader van deze wet een externe (onafhankelijke)klachtenfunctionaris aangesteld. Klagers kunnen een klacht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris bespreken, of zich laten adviseren over de procedure.

Gegevens klachtenfunctionaris is:

Naam: Marjanne van den Bosch
 Mail: klachtenfunctionaris@zorgenwonenglorieux.nl
 Post: Glorieuxlaan 2 5613 LN Eindhoven t.a.v. klachtenfunctionaris

4.2. Klachtenprocedure en geschillencommissie

Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de bewoner en de zorgaanbieder het beste werkt. Als een bewoner of diens (wettelijk) vertegenwoordiger niet tevreden is over de gang van zaken in onze organisatie of over het gedrag van een van onze medewerkers, dan:

1. Wendt hij zich eerst tot de persoon in kwestie. Het werkt vaak het beste om een afspraak te maken en dan in alle rust de klacht te bespreken.
2. Indien een gesprek met de persoon in kwestie niet tot een oplossing leidt, kan de klager zich wenden tot diens leidinggevende.
3. Mocht voorgaande niet tot een oplossing leiden, dan kan de klacht worden besproken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar de klacht en helpt een oplossing te vinden en/of een gesprek te organiseren met de verantwoordelijke leidinggevende/directeur-bestuurder van Glorieux. De primaire taak van de klachtenfunctionaris is bemiddelen. Zijn/haar schriftelijke oordeel is niet bindend.

Versie	06	07	08	11						
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023						

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

4. Lossen deze stappen het probleem niet op dan kunt u naar een De Geschillencommissie. Stichting Zorg & Wonen Glorieux is hierbij aangesloten. Deze instantie doet een uitspraak die bindend is en waar beide partijen zich aan moeten houden.

Voor de volledige procedurele beschrijving van de klachtenregeling maakt Zorg & Wonen Glorieux gebruik van de model klachtenregeling die door ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg is opgesteld (bijlage 1).

4.3. Wet zorg en dwang (Wzd) klachten

Omdat de Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing is binnen Zorg & Wonen Glorieux, worden klachten over enkele in de in de Wzd genoemde beslissingen en over de nakoming van enkele in de Wzd genoemde verplichtingen behandeld door de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ is ingesteld door o.a. ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg.

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft. Hierdoor is gewaarborgd dat bewoners en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.

Bewoners en hun vertegenwoordigers hebben de mogelijkheid om bij een klacht in het kader van de Wzd een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze heeft tot taak om hen advies en bijstand te verlenen bij vragen die ontstaan rondom onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure.. De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij de zorgaanbieder om zo zijn werk onafhankelijk te kunnen uitvoeren. Ook heeft de cliëntenvertrouwenspersoon een signalerende functie waar het gaat over de rechten van de cliënt. Wanneer SZWG deze signalen onvoldoende / niet op termijn aanpakt dan kan de cliënt vertrouwenspersoon de signalen ook melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De Client Vertrouwens Persoon (CVP)-organisatie voor Zorg & Wonen Glorieux is:

Adviespunt Zorgbelang Tel.: 013 – 59 42 170 Cliëntvertrouwenspersoon: Karin Opperman Tel: 06 – 28 56 20 70 e-mail: kopperman@zorgbelang-brabant.nl

Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

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

- De beslissing over de vraag of een bewoner 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;

Versie	06	07	08	11					
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023					

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

- 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.

4.4. Verbetervoorstellen, ideeën en complimenten

Misschien heeft een bewoner of diens (wettelijk) vertegenwoordiger niet zozeer een klacht, maar wel een tip, voorstel, idee of ervaring. We stellen het zeer op prijs deze te ontvangen. Het stelt ons in staat onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Bij de receptie hangt een brievenbus met daarbij formulieren waarop men een verbetervoorstel, idee of compliment kan invullen Afhandeling hiervan vindt plaats conform het betreffende protocol (6.a.1).

5. Verantwoordelijkheden/bevoegdheden

Zie bijlage 1 hierin staan verantwoordelijkheden en bevoegdheden uitgebreid beschreven.

6. Referentie documenten

- Beleid kwaliteit, klachten en geschillen (3.b.5)
- Beleidsnotitie onvrijwillige zorg (9.e.1)
- Protocol verbetervoorstellen, ideeën en complimenten (6.a.1)

7. Bijlagen

8. Handige instrumenten (websites, formulieren en dergelijke)

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>
- www.degeschillencommissie.nl
- www.kcoz.nl

Versie	06	07	08	11						
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023						

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

Bijlage 1: Model Klachtenregeling (Bron: Actiz, versie december 2019 - Model A)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. Zorgaanbieder: Stichting Zorg & Wonen Glorieux (SZWG)
- b. Bestuur: Het Bestuur van Stichting Zorg & Wonen Glorieux
- c. Bewoner: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend
- d. Klacht¹: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bewoner, of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet met een verzoek tot schadevergoeding
Een klacht kan betrekking hebben op medewerkers, maar ook op uitzendkrachten of vrijwilligers.
- e. Wzd-klacht²: klacht over een beslissing zoals bedoeld de Wet zorg en dwang².
- f. Klager: degene die een klacht indient.
- g. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- h. Bewonersraad: de bewonersraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de bewoners binnen SZWG.
- i. Klachtenfunctionaris: degene die voor SZWG is belast is met de opvang van klachten van bewoners.
- j. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet Langdurige Zorg of de Zorgverzekeringswet dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) niet zijnde WLZ-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van bewoner.

¹ 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 klachtenfunctionaris niet bevoegd is om claims te beoordelen. Deze kunnen alleen bij het Bestuur worden ingediend. Het Bestuur zal doorgaans de aansprakelijkheidsverzekeraar betrekken bij de beoordeling daarvan.

² Zie www.kcoz.nl

Versie	06	07	08	11					
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023					

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

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

1. Een bewoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende (informele regeling)

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 bewoner daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden bewoners zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van bewoners 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 bewoner een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bewoner in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bewoner dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a) Hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b) Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c) Hij helpt bewoners hun vertegenwoordigers dan wel hun 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. Het Bestuur gebruikt als leidraad voor de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris het beroepsprofiel zoals de VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg) deze heeft vastgelegd. Daarnaast is er een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met de klachtenfunctionaris.

Versie	06	07	08	11						
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023						

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bewoners, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een jaaroverzicht van de ingekomen klachten en legt deze voor aan het Bestuur. In dit jaarverslag worden ook eventuele aanbevelingen opgenomen.
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 het Bestuur. Het 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 het Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de bewoner;
 - 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 bewoner wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is het Bestuur 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 het Bestuur de klacht niet in

Versie	06	07	08	11					
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023					

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

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

Artikel 6 Bevoegdheid van het Bestuur

1. Het Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Het Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt het Bestuur ter behandeling door aan (naam klachtencommissie).
3. Indien het Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt het 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 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Het Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien het Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. Het 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 het 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 het 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;

Versie	06	07	08	11						
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023						

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

- 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.

Artikel 9 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 het Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door het Bestuur

1. Het Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door het Bestuur.
2. Indien het Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is het Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Het Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Het 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. Het Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Versie	06	07	08	11					
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023					

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

Artikel 11 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 het Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. Het Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 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. Op de website: www.degeschillencommissie.nl is meer informatie te vinden over de geschillencommissie³.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het Bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de bewoner bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

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

³ Wzd-klachten kunnen niet aan de geschillencommissie worden voorgelegd.

Versie	06	07	08	11						
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023						

Datum ingang: 15-06-2023	Codering: 6.g.2	Advies/instemming OR: Ja	Inhoudelijk verantwoordelijk: Staffunctionaris kwaliteit
Datum evaluatie 22-06-2025	Versie: 11	Advies/instemming BR: Ja	Paraaf eigenaar: T.M.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

Het Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van bewoners en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. Het Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de bewonersraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op: zie voettekst laatste versiedatum

Versie	06	07	08	11						
Datum vastgesteld	1-11-16	11-6-18	02-12-2021	22-06-2023						