

**KVVU**

**KLACHTENCOMMISSIE  
VERZORGING EN VERPLEGING  
UTRECHT**

**REGLEMENT KLACHTBEHANDELING 2020**

**dit reglement behandelt de regels voor klachtbehandeling en -opvang  
en de daarbij betrokken medewerkers, functionarissen en instanties**

## **REGLEMENT KLACHTBEHANDELING KVVU 2020**

### **INHOUDSOPGAVE:**

<b>Hoofdstuk 1:</b>	<b>Algemene bepalingen</b>	pag. 3
<b>Hoofdstuk 2:</b>	<b>Instelling en instandhouding van de Klachtencommissie</b>	pag. 5
<b>Hoofdstuk 3:</b>	<b>Regeling voor de opvang van klachten</b>	pag. 7
<b>Hoofdstuk 4:</b>	<b>Regeling voor de behandeling van klachten door de Raad van bestuur</b>	pag. 11
<b>Hoofdstuk 5:</b>	<b>Regeling voor de behandeling van klachten door de Klachtencommissie</b>	pag. 15
<b>Hoofdstuk 6:</b>	<b>Overige bepalingen</b>	pag. 23

# REGLEMENT KLACHTBEHANDELING KVVU 2020

**dit reglement behandelt de regels voor klachtbehandeling en -opvang en de daarbij betrokken medewerkers, functionarissen en instanties**

## HOOFSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1: Begripsomschrijving

#### Lid 1:

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Zorg:** zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw), alsmede handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt als omschreven bij of krachtens de Wmo en uitgevoerd door de bij dit Klachtenreglement aangesloten zorgaanbieders;
- b. **Zorgaanbieder:** de organisatie die zorg verleent als bedoeld in de onder a bedoelde wetten en die is aangesloten bij de KVVU;
- c. **Raad van bestuur of RvB:** de Raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- d. **Klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in hoofdstuk 2 van dit reglement;
- e. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- f. **Klacht:** een uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, of over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een klacht ingevolge de Wet zorg en dwang (Wzd), die schriftelijk is ingediend bij de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie;
- g. **Schriftelijk:** per brief, per e-mail of via de website van de Klachtencommissie;
- h. **Inspectie:** de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- i. **Klager:** de cliënt die zelf een klacht indient of degene die als vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt een klacht indient;
- j. **Vertegenwoordiger:** degene die als curator, mentor of bewindvoerder bevoegd is de cliënt te vertegenwoordigen, of degene die anderszins bevoegd is beslissingen te nemen over zaken waarover de cliënt zelf niet meer kan beslissen omdat deze ter zake wilsonbekwaam is, en die om die reden voor deze cliënt mag optreden in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);

- k. **Aangeklaagde:** de zorgaanbieder op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft en/of door wiens medewerker(s) het gewraakte handelen of nalaten is gepleegd;
- l. **Medewerker:** degene die werkzaamheden verricht die onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder vallen;
- m. **Klachtenfunctionaris:** degene die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang en behandeling van klachten van cliënten;
- n. **Cliëntenraad:** het orgaan dat binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt;
- o. **Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl);
- p. **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- q. **Wlz:** Wet langdurige zorg;
- r. **Zvw:** Zorgverzekeringswet;
- s. **Wet BIG:** Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
- t. **Wzd:** Wet zorg en dwang;
- u. **Wmo:** Wet maatschappelijke ondersteuning;
- v. **WGBO:** Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst;
- w. **Wmcz:** Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

**Lid 2:**

Indien binnen de organisaties die de zorgaanbieders in stand houden meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in dit reglement voor 'cliëntenraden' gelezen te worden 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de organisaties die de zorgaanbieders in stand houden centrale cliëntenraden zijn gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheden als bedoeld in artikel 3, lid 1 onder k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) aan deze centrale cliëntenraden hebben overgedragen, dient in dit reglement voor 'cliëntenraden' gelezen te worden 'centrale cliëntenraden'.

## **HOOFDSTUK 2: INSTELLING EN INSTANDHOUDING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 2: Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht.**

#### **Lid 1:**

Afgezien van de eigen klachtafhandeling dragen de deelnemende zorgaanbieders de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 1 lid 1f, voor zover die klachten niet zijn of kunnen worden afgehandeld op de wijze als bedoeld in de artikelen 6 t/m 8 van dit reglement op aan de door hen ingestelde Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht, en dragen zij zorg voor de instandhouding van deze commissie.

#### **Lid 2:**

De Raden van bestuur van de zorgaanbieders zien erop toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

#### **Lid 3:**

De Raden van bestuur stellen de Klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de Klachtencommissie voor de uitvoering van haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 3: Samenstelling Klachtencommissie.**

#### **Lid 1:**

De Klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder een rechtsgeleerd voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, bij voorkeur een jurist.

#### **Lid 2:**

De Raden van bestuur benoemen de leden van de Klachtencommissie. Zij benoemen de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter in functie.

#### **Lid 3:**

Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar als voorzitter, plaatsvervangend voorzitter, lid of vaste adviseur van de Klachtencommissie.

#### **Lid 4:**

De Raden van bestuur stellen de Klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.

#### **Lid 5:**

De Raden van bestuur benoemen tenminste een specialist ouderengeneeskunde of een adviseur op het gebied van de ouderengeneeskunde en, als de plaatsvervangend voorzitter geen jurist is, een tweede jurist tot leden van de Klachtencommissie.

#### **Lid 6:**

De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden voor vier jaar.

## **Artikel 4: Einde van het lidmaatschap van de Klachtencommissie.**

### **Lid 1:**

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:

1. het verstrijken van de (verlengde) zittingstermijn;
2. beëindiging van het lidmaatschap van de Klachtencommissie door het betrokken lid;
3. overlijden van het lid;
4. ontslag door de Raden van bestuur.

### **Lid 2:**

Ontslag van een lid van de Klachtencommissie door de Raden van bestuur is slechts mogelijk

1. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
2. op verzoek van de Klachtencommissie.

### **Lid 3:**

In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kunnen de Raden van bestuur de voorzitter van de Klachtencommissie tevens ontslaan wanneer de Klachtencommissie bij haar werkzaamheden dit reglement niet in acht neemt. De Raden van bestuur ontslaan de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter en de Klachtencommissie gehoord hebben over het voornemen hiertoe.

### **Lid 4:**

Een verzoek als bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de Klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

## **Artikel 5: De ambtelijk secretaris.**

### **Lid 1:**

De Raden van bestuur stellen de Klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.

### **Lid 2:**

Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de Raden van bestuur de voorzitter van de Klachtencommissie.

### **Lid 3:**

De Raden van bestuur stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de Klachtencommissie.

## **HOOFDSTUK 3: REGELING VOOR DE OPVANG VAN KLACHTEN**

### **Artikel 6: Bij wie kan een cliënt terecht als hij niet tevreden is?**

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die niet tevreden is met de verleende zorg, bespreekt dit bij voorkeur met:

- a. de desbetreffende of een andere medewerker;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Hij kan ook een klacht indienen bij de Raad van bestuur of bij de Klachtencommissie KVVU.

### **Artikel 7: De medewerker en diens leidinggevende.**

#### **Lid 1:**

Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker kan anderen bij het gesprek betrekken, maar alleen als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de cliënt daartegen geen bezwaar heeft.

#### **Lid 2:**

Medewerkers maken cliënten die niet tevreden zijn zo nodig attent op de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling.

#### **Lid 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.

#### **Lid 4:**

Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij niet tevreden is over een medewerker, dan stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem (leidinggevende) te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op de bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **Artikel 8: De klachtenfunctionaris.**

#### **Lid 1:**

De klachtenfunctionaris heeft, voor zover hier van belang, tenminste de volgende taken:

- a. hij helpt cliënten of hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede;
- b. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- c. hij adviseert cliënten of hun vertegenwoordigers of nabestaanden die overwegen een klacht in te dienen, en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan.

**Lid 2:**

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

**Lid 3:**

De Raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris in een functiebeschrijving.

**Lid 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 klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

**Lid 5:**

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht, en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een 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.

**Lid 6:**

De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

**Lid 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.

**Artikel 9: Ontevredenheid niet weggenomen.****Lid 1:**

Als de ontevredenheid van klager na de hiervoor in de artikelen 6 t/m 8 beschreven procedure niet of niet volledig is weggenomen, kan klager een klacht indienen bij de Raad van bestuur of bij de Klachtencommissie. Klager is vrij in zijn keuze.

**Lid 2:**

In afwijking hiervan kan een klacht over de klachtenfunctionaris uitsluitend worden behandeld door een klachtencommissie waarbij de klachtenfunctionaris beroepsmatig is aangesloten, of door de Klachtencommissie KVVU, tenzij deze zich niet in staat acht de klacht met voldoende distantie en objectiviteit jegens de klachtenfunctionaris te behandelen, of door een externe klachtencommissie van een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de Klachtencommissie KVVU.



## **Artikel 10: Indiening van een klacht bij de Raad van bestuur of de Klachtencommissie.**

### **Lid 1:**

Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend, conform hoofdstuk 4 (klacht bij de RvB) of hoofdstuk 5 (klacht bij de Klachtencommissie) van dit reglement.

### **Lid 2:**

Als een klacht is ingediend bij de Raad van bestuur, en de Raad van bestuur van mening is dat het verstandiger zou zijn de klacht te laten behandelen door de Klachtencommissie, dan kan hij klager voorstellen de klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen. Als de klager akkoord gaat zendt de Raad van bestuur klagers klacht, vergezeld van zijn eigen commentaar, door aan de Klachtencommissie.

### **Lid 3:**

Als een klacht is ingediend bij de Klachtencommissie, en de Klachtencommissie van mening is dat het verstandig zou zijn de klacht te laten behandelen door de Raad van bestuur, dan kan zij de klager voorstellen de klacht aan de Raad van bestuur voor te leggen. Als de klager akkoord gaat zendt de Klachtencommissie klagers klacht, vergezeld van een uiteenzetting van de reden van toezending, door aan de Raad van bestuur.

### **Lid 4:**

Een klacht over de klachtenfunctionaris wordt bij voorkeur ingediend bij een klachtencommissie waarbij de klachtenfunctionaris beroepsmatig is aangesloten. De klachtenfunctionaris stelt de klager op de hoogte van naam en adres van deze klachtencommissie. Als de klachtenfunctionaris niet beroepsmatig is aangesloten bij een "eigen" klachtencommissie kan de klacht door klager ter behandeling bij de Klachtencommissie KVVU of ter doorzending bij de Raad van bestuur worden ingediend.

### **Lid 5:**

Als een klacht over de klachtenfunctionaris wordt ingediend bij de Klachtencommissie KVVU volgt deze de werkwijze als omschreven in artikel 20 lid 4. Als een klacht over de klachtenfunctionaris bij de Raad van bestuur van de zorgaanbieder wordt ingediend, treedt deze in overleg met de klachtenfunctionaris om met inachtneming van artikel 9 lid 2 te bespreken aan welke instantie de klacht dient te worden doorgestuurd. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

## **Artikel 11:**

### **Behandeling van een klacht die betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders.**

#### **Lid 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 die andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klachten, dan neemt de Raad van bestuur contact op met de Raad (of Raden) van bestuur van de andere zorgaanbieder(s) bij wie de klacht is ingediend.

**Lid 2:**

De Raad van bestuur pleegt overleg met de Raden van bestuur van de andere zorgaanbieders over de wijze van behandeling van de klacht, om te komen tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders, dan wel tot een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

**Lid 3:**

Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan aanbieders van maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wmo.

**Lid 4:**

Indien de klager daartegen geen bezwaar heeft kunnen de Raden van bestuur van de gezamenlijke zorgaanbieders bij en tegen wie de klacht is ingediend, de beoordeling van de gegrondheid van de klacht opdragen aan de Klachtencommissie KVVU.

## **HOOFDSTUK 4:**

### **REGELING VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE RAAD VAN BESTUUR**

#### **Artikel 12: Het indienen van een klacht bij de Raad van bestuur.**

##### **Lid 1:**

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van bestuur van de zorgaanbieder.

##### **Lid 2:**

Een klacht kan worden ingediend door:

1. de cliënt, diens echtgenoot of partner of, bij gebreke daarvan, de eerste contactpersoon;
2. de wettelijke vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder of curator);
3. een algemene of bijzondere gevolmachtigde of gemachtigde;
4. een zaakwaarnemer, zijnde degene die zich ongevraagd bezighoudt met de behartiging van de belangen van de cliënt;
5. nabestaanden van de cliënt.

##### **Lid 3:**

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als wettelijke vertegenwoordiger, gevolmachtigde, gemachtigde of zaakwaarnemer wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

##### **Lid 4:**

Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de Raad van bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van bestuur de klacht op dat moment niet in behandeling. De Raad van bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling op het moment waarop de klager hem schriftelijk of per e-mail laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen en dat hij wenst dat de Raad van bestuur de klacht beoordeelt.

##### **Lid 5:**

Als de Raad van bestuur van mening is dat het verstandiger zou zijn de klacht te laten behandelen door de Klachtencommissie, dan kan hij klager voorstellen de klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen. Als de klager akkoord gaat zendt de Raad van bestuur klagers klacht, vergezeld van zijn eigen commentaar, door aan de Klachtencommissie.

#### **Artikel 13: Bevoegdheid van de Raad van bestuur om van de klacht kennis te nemen.**

##### **Lid 1:**

De Raad van bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van de klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager.

**Lid 2:**

De Raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen en over de naleving van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Klachten die hierop betrekking hebben stuurt de Raad van bestuur onverwijld ter behandeling door aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ, [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)).

**Lid 3:**

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 Raad van bestuur van de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd of uit eigen beweging bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

**Lid 4:**

Als een klacht tegen de klachtenfunctionaris bij de Raad van bestuur wordt ingediend, volgt deze de werkwijze als omschreven in artikel 10 lid 4 en 5.

**Artikel 14: Ontvankelijkheid van de klacht.****Lid 1:**

De Raad van bestuur verklaart een klager in zijn klacht niet-ontvankelijk als:

1. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van bestuur of de Klachtencommissie is behandeld;
2. een identieke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is bij de Raad van bestuur of de Klachtencommissie;
3. de klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
4. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in welk geval de wettelijke verjaringstermijn geldt;
5. over de inhoud van de klacht ook na doorvragen door de Raad van bestuur geen duidelijkheid kan worden verkregen;
6. de klacht of de bewoordingen waarin deze is gesteld de grenzen van het betamelijke overschrijdt;
7. de klacht anoniem is ingediend.

**Lid 2:**

Indien de Raad van bestuur de klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager.

**Lid 3:**

De Raad van bestuur vermeldt daarbij dat de klager, indien hij niet tevreden is over zijn niet-ontvankelijkverklaring, 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 daarbij het adres en de website van de Geschillencommissie, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **Artikel 15: Werkwijze bij de beoordeling van een klacht.**

### **Lid 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 hier van in kennis.

### **Lid 2:**

Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van bestuur het volgende in acht:

1. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
2. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet opgedragen aan of uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door een van diens directe collega's of leidinggevenden;
3. 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, waarna zij de gelegenheid krijgen om op de uitkomst van het onderzoek te reageren, en in kennis gesteld worden van elkaars reactie daarop.

## **Artikel 16: Intrekking van een klacht.**

Als de klager zijn klacht intrekt wordt deze niet verder behandeld. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst, bij voorkeur met vermelding van de reden.

## **Artikel 17: Termijn voor de beoordeling van de klacht door de Raad van bestuur.**

### **Lid 1:**

De Raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als de Raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan 6 weken nodig zijn, deelt hij dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van bestuur.

### **Lid 2:**

Als de Raad van bestuur tot de conclusie komt dat de klacht ook binnen de verlengde termijn van 10 weken 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 kan worden, binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen, en wijst de klager erop dat en binnen welke termijn deze de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. De Raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen 2 weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en een klacht indient bij de Geschillencommissie, is de Raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

## **Artikel 18: Beoordeling van de klacht door de Raad van bestuur.**

### **Lid 1:**

De Raad van 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 naar verwachting zullen zijn gerealiseerd.

### **Lid 2:**

De Raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij het niet eens is met de uitkomst van de klachtenprocedure als beschreven in de in het eerste 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 daarbij het adres en de website van de Geschillencommissie.

## **HOOFDSTUK 5: REGELING VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 19: Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.**

#### **Lid 1:**

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail of via de website worden ingediend bij de Klachtencommissie KVVU. Het e-mailadres is [info@kvvu.nl](mailto:info@kvvu.nl). Bij schriftelijke indiening wordt de klacht per post verzonden aan het postadres van de Klachtencommissie, dat is gepubliceerd op de website van de KVVU ([www.kvvu.nl](http://www.kvvu.nl)).

#### **Lid 2:**

Een klacht kan worden ingediend door:

1. de cliënt, diens echtgenoot of partner of, bij gebreke daarvan, de eerste contactpersoon;
2. de wettelijke vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder of curator);
3. een algemene of bijzondere gevolmachtigde of gemachtigde;
4. een zaakwaarnemer, zijnde degene die zich ongevraagd bezighoudt met de behartiging van de belangen van de cliënt;
5. nabestaanden van de cliënt.

#### **Lid 3:**

Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als wettelijke vertegenwoordiger, gevolmachtigde, gemachtigde of zaakwaarnemer wordt beschouwd, kan daartegen bezwaar maken bij de voorzitter van de Klachtencommissie, die dit bezwaar op de kortst mogelijke termijn beoordeelt.

### **Artikel 20: Bevoegdheid van de Klachtencommissie.**

#### **Lid 1:**

De voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie beoordeelt of de Klachtencommissie bevoegd is om van de ingediende klacht kennis te nemen.

#### **Lid 2:**

De Klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen,

- voor zover deze uitsluitend strekken tot vergoeding van geleden schade,
- die betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden.

#### **Lid 3:**

Als de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat die betrekking heeft op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden stuurt de Klachtencommissie de klacht onverwijld ter behandeling door aan de Raad van bestuur en stelt de klager daarvan op de hoogte.

**Lid 4:**

Als een klacht over de klachtenfunctionaris bij de Klachtencommissie wordt ingediend, beoordeelt de Klachtencommissie allereerst of zij de klacht met een voldoende mate van distantie en objectiviteit kan behandelen. Als dit niet het geval is treedt de secretaris in overleg met de klachtenfunctionaris om te bespreken aan welke instantie de klacht dient te worden doorgestuurd. In dat geval stuurt de Klachtencommissie de klacht door naar de bevoegde klachtinstantie, tenzij de klager desgevraagd of uit eigen beweging bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

**Lid 5:**

Als de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan waartegen de klacht is gericht en die andere zorgaanbieder niet is aangesloten bij de KVVU, stuurt de Klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd of uit eigen beweging bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

**Artikel 21: In behandeling nemen van een klacht door de Klachtencommissie.****Lid 1:**

Indien de klacht nog niet is besproken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder, is de Klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Klachtencommissie de klacht op dat moment niet in behandeling. De Klachtencommissie neemt de klacht onmiddellijk in behandeling als de klager niet op het voorstel ingaat of, als de klager haar later laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen, op het moment waarop deze mededeling haar bereikt.

**Lid 2:**

De secretaris van de Klachtencommissie stuurt, in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een ontvangstbevestiging daarvan aan de klager. Daarin vermeldt hij:

1. het oordeel van de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie over de bevoegdheid van de commissie om van de klacht kennis te nemen;
2. als dat op dat moment al voorzienbaar is: dat het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt;
3. dat klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, maar dat de kosten van deze bijstand voor zijn eigen rekening zijn.

**Lid 3:**

In de ontvangstbevestiging wordt tevens vermeld:

1. in het geval van onbevoegdheidsverklaring als bedoeld in lid 2 onder 1: dat de klager binnen 2 weken na dagtekening van de bevestigingsbrief bij de secretaris van de Klachtencommissie schriftelijk bezwaar kan maken tegen het besluit tot onbevoegdheidsverklaring;
2. in het geval als bedoeld in lid 2 onder 2: dat de klager wordt verzocht schriftelijke toestemming te verlenen voor inzage in het dossier



**Lid 4:**

Een bezwaar tegen de onbevoegdheidsverklaring wordt beoordeeld door de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie, samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Klachtencommissie. Hun beslissing op het bezwaar delen zij binnen 2 weken schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee.

**Lid 5:**

Tijdens de behandeling van het bezwaar wordt de klachtbehandeling opgeschort, en wordt de termijn als bedoeld in artikel 29 lid 1 verlengd met de tijd die is gemeoid met de behandeling van het bezwaar.

**Lid 6:**

De Klachtencommissie kan de klager verzoeken binnen een door de Klachtencommissie te bepalen termijn nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

**Lid 7:**

De Klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om de klacht in te dienen.

**Lid 8:**

Indien de Klachtencommissie een klacht niet in zijn totaliteit in behandeling kan nemen omdat deze mede betrekking heeft op een verzoek tot schadevergoeding, treedt de secretaris met de klager in contact om afspraken te maken over de klachtenbehandeling. Als de klager dat wenst wordt de klacht gesplitst in een gedeelte waarover de Klachtencommissie wel een uitspraak kan doen, en het gedeelte dat betrekking heeft op het verzoek tot schadevergoeding. Dit wordt binnen 5 dagen schriftelijk gemeld aan de Raad van bestuur van de zorgaanbieder. Bij de behandeling van de klacht en in de uitspraak wordt aandacht besteed aan de afsplitsing.

**Lid 9:**

Indien de klacht niet is ingediend door de cliënt of door iemand die de cliënt daartoe met het oog op de indiening van de klacht schriftelijk heeft gemachtigd, kan de Klachtencommissie besluiten de cliënt een kopie te sturen van de klacht en van de ontvangstbevestiging die is verzonden aan degene die de klacht heeft ingediend. De Klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om binnen een door de voorzitter van de Klachtencommissie te bepalen termijn te reageren op de klacht. Degene die de klacht heeft ingediend ontvangt hiervan een kopie.

**Lid 10:**

De Klachtencommissie stuurt op de kortst mogelijke termijn, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen na de ontvangst van een klacht, een kopie daarvan aan de aangeklaagde. De Klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij toezending van de klacht op welke datum de klacht bij de klachtencommissie is binnengekomen, en dat de aangeklaagde zich op eigen kosten kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De Klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een door de commissie te bepalen termijn van ten minste 5 en ten hoogste 10 werkdagen schriftelijk te reageren op de klacht.

## **Artikel 22: Ontvankelijkheid.**

### **Lid 1:**

De voorzitter van de Klachtencommissie kan een klager niet-ontvankelijk verklaren in zijn klacht als:

1. dezelfde klacht van dezelfde klager al door de Klachtencommissie is behandeld;
2. een identieke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is of indien de tweede klacht wordt ingediend binnen 6 maanden na de datum van de uitspraak op die klacht, tenzij aan de tweede klacht nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de Klachtencommissie;
3. de klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
4. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 2 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
5. over de inhoud van de klacht ook na doorvragen door de secretaris en/of de voorzitter van de Klachtencommissie geen duidelijkheid kan worden verkregen;
6. de klacht of de bewoordingen waarin deze is gesteld de grenzen van het betamelijke overschrijdt;
7. de klacht anoniem is ingediend.

### **Lid 2:**

Als de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie de klager in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit binnen 2 weken schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager.

### **Lid 3:**

De klager kan binnen 2 weken na dagtekening van het besluit als bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

### **Lid 4:**

Een bezwaar als bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Klachtencommissie, onder wie in ieder geval de adviseur of specialist ouderengeneeskunde. Hun besluit over het bezwaar delen zij binnen 2 weken schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee.

### **Lid 5:**

Tijdens de behandeling van het bezwaar wordt de klachtbehandeling opgeschort, en wordt de termijn als bedoeld in artikel 29 lid 1 verlengd met de tijd die is gemoeid met de behandeling van het bezwaar.

## **Artikel 23: De zittingscommissie.**

### **Lid 1:**

Een klacht wordt behandeld door een daarvoor in te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter, en wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beoordeling van de klacht is gewaarborgd.

**Lid 2:**

Een lid van de Klachtencommissie weigert de benoeming in een zittingscommissie als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig over de betreffende klacht te oordelen.

**Lid 3:**

De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de zittingscommissie.

**Artikel 24: Wraking.****Lid 1:**

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.

**Lid 2:**

De zittingscommissie beslist zelf over bezwaren tegen haar samenstelling.

**Lid 3:**

Als het bezwaar gegrond wordt verklaard trekken het desbetreffende commissielid of de desbetreffende commissieleden zich terug en benoemt de voorzitter een of meer andere leden van de Klachtencommissie in de zittingscommissie. Als de wraking de voorzitter betreft treedt de plaatsvervangend voorzitter of hun plaatsvervanger in zijn plaats. De klager en de aangeklaagde worden van één en ander door de secretaris op de hoogte gesteld.

**Lid 4:**

Tijdens de behandeling van het bezwaar wordt de klachtbehandeling opgeschort, en wordt de termijn als bedoeld in artikel 29 lid 1 verlengd met de tijd die is gemeoid met de behandeling van het bezwaar.

**Artikel 25: Onderzoek.****Lid 1:**

De Klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder of andere betrokkenen verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. De secretaris stelt de Raad van bestuur van de zorgaanbieder hiervan tenminste 2 werkdagen van tevoren op de hoogte, en meldt dit tegelijkertijd of bij het in lid 2 bedoelde verzoek om inlichtingen te verstrekken, aan de medewerkers.

**Lid 2:**

Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan het onderzoek van de Klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen kan worden gevergd.

**Lid 3:**

Als de Klachtencommissie gedurende de procedure alsnog tot de conclusie komt dat het voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is dat de leden van de zittingscommissie, de secretaris en eventuele adviseurs kennis nemen van medische informatie of het medische dossier van

klager en klager hierin heeft toegestemd, zendt de zorgaanbieder dit dossier binnen 5 werkdagen aan de door de secretaris van de Klachtencommissie op te geven digitale adressen van de betrokken leden e.a. De zorgaanbieder verzendt medische informatie of medische dossiers elektronisch, en beveiligd conform de regels van de AVG

**Lid 4:**

De Klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van bestuur laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

**Artikel 26: Hoorzitting.**

**Lid 1:**

De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten, aan ieder van beiden en eventuele andere opgeroepen of uitgenodigden vragen te stellen, en waar mogelijk te bemiddelen bij het bereiken van een compromis.

**Lid 2:**

Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in een locatie die door de zorgaanbieder in stand wordt gehouden, dan vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist. Indien niet de cliënt zelf aanwezig is ter hoorzitting maar een van de in artikel 14 lid 2 onder 2 t/m 5 genoemden wel, dan kan de zittingscommissie in overleg met de zorgaanbieder voor een alternatieve locatie van de zorgaanbieder kiezen.

**Lid 3:**

In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie besluiten ieder van hen afzonderlijk te horen. Over de gang van zaken worden in dat geval door de secretaris van de Klachtencommissie van tevoren afspraken gemaakt.

**Lid 4:**

Als de klacht een afgesplitste klacht betreft als bedoeld in artikel 21 lid 8, wordt hier tijdens de hoorzitting aandacht aan besteed, door een korte uitleg door de voorzitter van de Klachtencommissie en de beantwoording van eventuele vragen van klager en aangeklaagde.

**Artikel 27: Intrekking van de klacht.**

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door per e-mail of 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 mede aan de klager en de aangeklaagde.

## **Artikel 28: Uitspraak en advies/adviezen van de Klachtencommissie.**

### **Lid 1:**

De uitspraak van de Klachtencommissie strekt tot gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht of tot ongegrondverklaring daarvan. In de uitspraak kan de Klachtencommissie één of meer adviezen aan de aangeklaagde zorgaanbieder opnemen in zake door hem naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

### **Lid 2:**

In geval van een afgesplitste klacht als bedoeld in artikel 21 lid 8 worden partijen er in de uitspraak op geattendeerd dat en waarom de uitspraak van de Klachtencommissie geen uitspraak over een eventueel verzoek schadevergoeding behelst.

### **Lid 3:**

De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de inhoud en de vaststelling van de uitspraak en de of het daaraan te verbinden adviezen of advies.

### **Lid 4:**

In iedere uitspraak beschrijft de Klachtencommissie:

1. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
2. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
3. de wijze waarop de Klachtencommissie de klacht heeft behandeld;
4. de uitspraak en de motivering daarvan;
5. eventuele adviezen als bedoeld in lid 1 van dit artikel;
6. de namen van de voorzitter en de leden die de uitspraak doen, en van de secretaris.

### **Lid 5:**

De uitspraak van de Klachtencommissie wordt ondertekend door de voorzitter van de zittingscommissie en de secretaris.

### **Lid 6:**

De Klachtencommissie stuurt de uitspraak aan de navolgende personen/instanties:

1. de klager;
2. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
3. de Raad van bestuur van de aangeklaagde.

### **Lid 7:**

De uitspraak van de Klachtencommissie heeft voor de Raad van bestuur het karakter van een zwaarwegend advies bij het nemen van zijn in artikel 30 bedoelde besluit.

## **Artikel 29: Termijnen.**

### **Lid 1:**

De Klachtencommissie streeft ernaar uitspraak te doen op een zodanige termijn dat de Raad van bestuur tijdig binnen de termijn van 6 weken of de verlengde termijn van 10 weken de van hem verwachte uitspraak kan doen.

**Lid 2:**

In verband met de afstand van de Klachtencommissie tot de klager en de aangeklaagde, en de zorgvuldigheid die nodig is voor een objectieve uitspraak en objectieve advisering, alsmede de mogelijkheid van verlenging van de termijn bij verschillende procedurele ontwikkelingen, kan het zijn dat er termijnen worden overschreden. Klager en zorgaanbieder worden van eventuele overschrijdingen op de hoogte gehouden.

**Lid 3:**

Door zijn klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen accepteert klager de in lid 2 bedoelde termijnoverschrijding(en).

**Artikel 30: Besluit van de Raad van bestuur.****Lid 1:**

De Raad van bestuur van de zorgaanbieder deelt zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de uitspraak aan de klager en aan de Klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail gemotiveerd mede wat zijn oordeel is over de adviezen/het advies van de Klachtencommissie in zake de door de zorgaanbieder te nemen maatregelen, welke adviezen hij overneemt, welke maatregelen zullen worden getroffen en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

**Lid 2:**

In het geval van een afgesplitste klacht als bedoeld in artikel 21 lid 8 deelt de Raad van bestuur in deze schriftelijke reactie tevens mede wat de gang van zaken zal zijn met betrekking tot de behandeling van het afgesplitste verzoek tot schadevergoeding.

**Lid 3:**

Indien de Raad van bestuur een of meer adviezen uit de uitspraak van de Klachtencommissie niet overneemt, vermeldt de Raad van bestuur de zwaarwegende reden(en) die daaraan ten grondslag leggen.

**Lid 4:**

De Raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij het niet eens is met de uitkomst van de klachtenprocedure als 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 daarbij het adres en de website van de Geschillencommissie (zie ook art. 18 lid 2).

## **HOOFDSTUK 6: OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 31: Geschillencommissie.**

#### **Lid 1:**

Indien een klacht na behandeling conform dit reglement niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet wenst te berusten, is er sprake van een geschil.

#### **Lid 2:**

De klager kan dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie voor Verpleging Verzorging en Geboortezorg, [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### **Artikel 32: Geheimhouding.**

Iedereen 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 deze klachtenregeling/dit - reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Medische gegevens over de klager of anderen worden niet naar buiten gebracht.

### **Artikel 33: Archivering en bewaartermijn klachtendossier.**

#### **Lid 1:**

De Klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder of de Klachtencommissie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, al dan niet op verzoek van klager.

#### **Lid 2:**

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet bewaard in het dossier van de cliënt dat berust bij de zorgaanbieder.

### **Artikel 34: Overige klacht- en meldmogelijkheden.**

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

### **Artikel 35: Kosten.**

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

## **Artikel 36: Jaarverslag, reglement en/of protocol.**

### **Lid 1:**

De Klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

### **Lid 2:**

De Klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement of protocol. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement of protocol treden niet in werking dan nadat de Raden van bestuur daar hun goedkeuring aan hebben gehecht. De Raden van bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met wetgeving, met het onderhavige reglement of met de binnen de organisaties die de zorgaanbieders in stand houden, geldende andere regelingen.

## **Artikel 37: Openbaarmaking van het onderhavige reglement.**

### **Lid 1:**

De Raden van bestuur brengen dit reglement onder de aandacht van hun cliënten en dier vertegenwoordigers door hun bij het aangaan van de woon- en/of zorgovereenkomst te attenderen op het bestaan ervan, hun desgevraagd een exemplaar ervan te verstrekken, en door het reglement op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Lid 2:**

Als de Klachtencommissie een eigen regeling en/of protocol maakt, geldt hetgeen beschreven is in lid 1 ook voor die regeling of dat protocol.

## **Artikel 38: Evaluatie.**

### **Lid 1:**

De Raden van bestuur evalueren dit klachtenreglement en de daarin vervatte regelingen binnen twee jaar na inwerkingtreding, en vervolgens zo vaak als de Raden van bestuur of de Klachtencommissie dit wenselijk vinden.

### **Lid 2:**

De Raden van bestuur betrekken bij iedere evaluatie tenminste de Klachtencommissie, de klachtenfunctionaris(sen) en de Cliëntenraden.

## **Artikel 39: Onvoorziene omstandigheden.**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de Klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de Klachtencommissie betreft. Bij overige onvoorziene omstandigheden beslissen de Raden van bestuur.



**Artikel 40: Vaststelling en wijziging van dit reglement.**

Dit reglement wordt vastgesteld door de gezamenlijke Raden van bestuur, en kan door hen worden gewijzigd in samenwerking met de Klachtencommissie.

**Artikel 41: Datum van inwerkingtreding.**

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2020.